

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA DIFFUSION D'ALERTES SUR LES CAMPUS : NOUVELLES VOIES DE
COMMUNICATION ADAPTÉES AUX RISQUES MODERNES ET AUX USAGES
ÉMERGENTS DES ÉTUDIANTS

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

GWENAËL BRISÉ

JUIN 2011

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce aux conseils et aux encouragements de nombreuses personnes.

Je tiens, en premier lieu, à remercier Monsieur Pierre Bérubé, directeur du Centre d'études sur la communication de risque et de crise et professeur au département de communication sociale et publique à l'UQAM ainsi que Madame Danielle Maisonneuve PhD, professeure au département de communication sociale et publique à l'UQAM, à titre de codirecteurs du mémoire. Leurs apports tout au long de ce travail, leur patience et leur disponibilité m'ont permis réaliser cette étude dans des conditions optimales.

Je remercie également Messieurs Daniel Hébert, directeur du service des communications, et Alain Gingras, directeur de la prévention et sécurité, pour nous avoir aidés quant à la diffusion de notre sondage auprès des étudiants. Je remercie évidemment, à ce propos, tous les répondants à notre questionnaire sans qui cette étude n'aurait pas été possible.

Je tiens à remercier Madame Chantal De Corte PhD., pour ses conseils ainsi que les membres de la chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM pour leurs encouragements. Enfin, j'adresse de chaleureux remerciements aux personnes qui me sont proches, Etienne pour son soutien sans faille, mes parents Christine et Christian pour leurs commentaires instructifs, et mes amis qui n'ont pas manqué de m'encourager chaque jour, Marie, Virginie, Aurélia et Vincent.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	vii
LISTE DES TABLEAUX	ix
RÉSUMÉ	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Cadrage conceptuel	4
1.2 Question de recherche	8
1.3 Hypothèses de recherche	8
1.4 Objectif du mémoire	9
CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE	10
2.1 La « société du risque »	10
2.1.1 La notion de risque moderne	11
2.1.2 De nouvelles problématiques : travailler, produire, créer des richesses en composant avec les risques	15
2.1.3 Quel avenir pour la société du risque ?	20
2.2 La gestion des risques et la communication de crise	21
2.2.1 Les étapes de la gestion des risques	21
2.2.2 La communication des risques	22
2.2.3 Les objectifs de la gestion des risques	23
2.2.4 Définition de la gestion de crise	23
2.2.5 Les différentes étapes du processus de gestion de crise	24
2.2.6 Focus sur la phase de déclenchement de la crise : l'importance de l'alerte	26

2.3	L'impact des NTIC dans la gestion des risques et la communication de crise	28
2.3.1	30 ans de « nouveauté »	28
2.3.2	Les NTIC, usages et usagers	29
2.3.3	La mobilité et la portabilité des NTIC	30
2.3.4	Les réseaux sociaux numériques	33
2.3.5	Facebook : un outil de communication et d'information	34
2.3.6	Les risques liés à l'utilisation des NTIC en situation de crise	41
2.4	Synthèse	42
CHAPITRE III		
	MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE TERRAIN	44
3.1	Rappel des objectifs et de notre hypothèse	44
3.2	Méthodologie quantitative	45
3.3	Les origines du sondage	46
3.4	L'échantillonnage	47
3.5	Marge d'erreur et intervalle de confiance	49
3.6	La collecte des données	49
3.7	Le traitement des données	50
3.7.1	Traitement des données brutes	50
3.7.2	Méthode d'analyse	51
3.8	Structure du questionnaire et orientation des questions	52
3.9	Approbation éthique	55
3.10	Biais de la recherche	55
CHAPITRE IV		
	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	57
4.1	Identification des répondants	57
4.1.1	Statuts des répondants	57
4.1.2	Portrait d'une population jeune	58
4.1.3	Sexe des répondants	59
4.1.4	La présence sur le campus	60

4.2	L'utilisation des NTIC sur le campus	62
4.2.1	L'utilisation du téléphone portable	63
4.2.2	L'utilisation du courriel	67
4.2.3	L'utilisation des réseaux sociaux numériques	69
4.3	L'intégration des alertes sur le campus	70
4.3.1	Connaissance du système	70
4.3.2	La confiance dans le système	71
4.4	L'utilisation des NTIC dans le processus d'alerte	72
4.4.1	Différentes alertes pour différentes crises	72
4.4.2	L'intégration des réseaux sociaux dans le processus d'alerte	76
4.4.3	La mise en place d'un nouveau système d'alerte par SMS	77
CHAPITRE V		
ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSION		79
5.1	Quand le contexte influence les utilisateurs	79
5.1.1	Les moyens d'alerte privilégiés en situation de crise grave	81
5.1.2	Les moyens d'alerte privilégiés en situation de crise secondaire	81
5.2	Usages et usagers	83
5.2.1	Deux médias privilégiés	83
5.2.2	Différentes appropriations des moyens de communication	84
5.3	L'ambiguïté de l'utilisation des réseaux sociaux	87
5.3.1	UQAM : des résultats contradictoires ?	87
5.3.2	Virginia Tech : Facebook au centre de la communication	87
5.3.3	Vers un nouvel usage des réseaux sociaux	88
5.3.4	Comment institutionnaliser l'alerte sur les réseaux sociaux	89
5.4	Vers un changement d'habitude	90
5.4.1	La conscientisation du risque chez les étudiants	90
5.4.2	Une nouvelle utilisation des NTIC	91
5.4.3	Profiter du phénomène de masse	92
5.4.4	Favoriser la communication interpersonnelle	93
CONCLUSION		94

APPENDICE A	
QUESTIONNAIRE DU SONDAGE	98
APPENDICE B	
AUTORISATION ÉTHIQUE DE DIFFUSION DU SONDAGE À L'UQAM	113
APPENDICE C	
CERTIFICAT PERSONNEL D'ACHÈVEMENT DE LA FORMATION EN ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE	126
APPENDICE D	
ARTICLE WEB DE PRÉSENTATION DU SONDAGE	127
BIBLIOGRAPHIE	129
MÉDIAGRAPHIE	134

LISTE DES FIGURES

Figure

1.1	Désastres naturels rapportés entre 1975 et 2008	4
2.1	Phases et étapes de gestion de crise	25
2.2	Étapes de la phase de déclenchement de la crise	27
2.3	De l'alerte SMS au feedback	32
2.4	Dates de lancement des principaux sites de réseautage social	35
2.5	Nombre d'utilisateurs de Facebook	36
2.6	Modes de transmission de l'information	38
4.1	Groupes d'âges des répondants	58
4.2	Répartition hommes / femmes des répondants	59
4.3	Nombre d'heures passées sur le campus	61
4.4	Moyen de communication le plus facilement accessible sur campus	62
4.5	Question : possédez-vous un téléphone portable ?	63
4.6	Question : votre téléphone portable est-il en marche sur le campus ?	64
4.7	Question : utilisez-vous votre téléphone portable pour des SMS ?	64
4.8	Question : adhérez-vous à des services d'information par SMS ?	65
4.9	Probabilité de réponse à un appel entrant durant un cours	66

4.10	Probabilité de réponse à un SMS entrant durant un cours	66
4.11	Question : possédez-vous une adresse mail en plus de celle de l'UQAM ?	67
4.12	Fréquence de consultation des mails sur le campus	68
4.13	Fréquence de consultation des sites de réseautage social sur le Campus	69
4.14	Question : l'UQAM devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter dans la stratégie d'alerte ?	76
5.1	Résultats groupés des moyens de communication le plus facilement accessibles sur le campus	84

LISTE DES TABLEAUX

Tableau

2.1	Processus de gestion et de communication du risque	19
2.2	Facteurs de changement du risque	20
3.1	Représentativité de notre échantillon	48
4.1	Statuts des répondants	58
4.2	Fréquence de présence sur le campus	60
4.3	Moyen le plus souhaitable pour être prévenus par l'UQAM alors que vous êtes sur le campus	73
4.4	Intérêt pour des messages textes fournis par l'UQAM	77
5.1	Moyens d'alerte privilégiés en fonction de l'intensité de la crise	80

RÉSUMÉ

Notre recherche porte sur l'analyse de l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) par les étudiants afin d'intégrer ces dernières dans un processus d'alerte sur les campus universitaires. Nous nous sommes concentrés principalement sur l'outil à utiliser pour diffuser une alerte le plus efficacement possible auprès de la population étudiante. Notre étude se base sur plusieurs notions et concepts clés : la notion de risque moderne, le principe de gestion des risques et de communication de crise, l'impact des NTIC dans le processus de gestion des risques et dans la phase d'alerte. De nature quantitative, notre recherche est basée sur les résultats d'un sondage diffusé à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) nous permettant de connaître les choix privilégiés des étudiants en regard des voies de communication utilisées en situation d'alerte. Il apparaît que si l'intégration des NTIC dans le processus d'alerte est une nécessité pour avertir adéquatement les étudiants, il existe de réelles différences d'appropriation et d'utilisation des NTIC entre les étudiants. Ainsi, l'usage du téléphone portable est surtout privilégié par un public plus jeune, alors que l'usage des ordinateurs est privilégié par des étudiants plus âgés. Toutefois, nous constatons que l'institutionnalisation de l'alerte sur les réseaux sociaux correspondrait aux volontés de nombreux étudiants (tous âges confondus).

Mots clés : communication, risques, alertes, NTIC, réseaux sociaux, étudiants.

INTRODUCTION

Le 13 septembre 2006, deux personnes sont mortes lors d'une fusillade au collège Dawson à Montréal. Le 16 avril 2007, trente-trois personnes sont tuées au cours d'une fusillade survenue sur le campus de l'Université de Virginia Tech. Ce constat nous montre combien les risques, sous quelque forme que ce soit, font partie du quotidien dans notre société et, surtout, combien il peut être dangereux de les banaliser. Évidemment notre exemple illustre uniquement le milieu des institutions d'enseignement, il s'agit là de notre terrain de recherche, mais cette évolution des facteurs de risque est bel et bien un phénomène de société (Beck, 2008). En effet, on assiste de plus en plus à une augmentation des risques endogènes, c'est-à-dire ceux engendrés par la société elle-même, en comparaison avec les risques exogènes, c'est-à-dire ceux provenant des phénomènes naturels, épidémiologiques ou autres.

La société engendrant ses propres risques, une prise de conscience collective quant à l'occurrence possible d'une crise et une acceptation du risque se développent. Cet aspect de la société du risque est lié à la modernité (Beck, 2008; Bourdin, 2003; Giddens, 1994). Parler d'acceptation ne revient pas pour autant à refuser de développer des moyens de prévention et de communication adéquats pour réduire la gravité d'une crise. Pour revenir plus spécifiquement sur le milieu qui va nous intéresser tout au long de notre étude, à savoir l'université, les étudiants ne vont pas cesser de fréquenter leur campus sous prétexte qu'un homme armé peut surgir et faire des dizaines de victimes. Notre étude va donc nous aider à analyser comment parvenir à comprendre quelles sont les habitudes de communication des étudiants pour les intégrer dans un système d'alerte performant¹.

¹ Dans le titre de notre mémoire nous qualifions ces *habitudes de communication* des étudiants comme étant émergentes. Une nuance est à apporter toutefois. En 2010, année où ce mémoire a été entrepris, certains usages de communication mobile étaient en émergence et au moment de la finalisation de ce travail, déjà, l'usage émergent de certains moyens de communication est devenu un usage généralisé. Il est donc important de se resituer dans le contexte temporel d'écriture de ce travail pour saisir toute la signification du titre.

Cette analyse s'inscrit ainsi dans une démarche citoyenne qui vise à analyser comment notre société intègre la notion de risque dans un premier temps. Nous reviendrons alors sur les notions de risque moderne², (Giddens, 1994; Beck, 2008), de confiance en la modernité et du développement d'une conscience du risque (Luhmann, 2001; Luhmann, 1993; Giddens, 1994), menant à un processus d'institutionnalisation du risque (Louisot, 2005; Maisonneuve, 2005). Dans un second temps, nous analyserons plus précisément comment se développe la gestion du risque et en quoi cette dernière affecte la gestion de crise elle-même. Notre recherche portant sur les moyens de communication à utiliser en situation d'alerte, nous ne pouvons négliger l'importance des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), tel sera le troisième point de mire de notre recherche. L'utilisation des NTIC est devenue une nécessité pour les professionnels de la communication (Maisonneuve, 2006). En maîtrisant les modèles de communication en vigueur sur le réseau (Heiderich, 2004) ils pourront mettre Internet à contribution comme outil de gestion de crise et « [...] profiter de sa réactivité et de l'ampleur de son impact » (Libaert, 2005, p. 98).

Notre recherche va nous permettre, sur le plan théorique, de mettre en relation plusieurs concepts touchant l'évolution du risque dans notre société avec la modernisation des NTIC et les opportunités et menaces qu'elles peuvent comporter. Cette étude vise à faire ressortir les différences d'utilisation des NTIC par les étudiants et à les mettre en contexte dans un cadre spécifique. Ainsi, nous orienterons notre terrain de recherche vers l'analyse de la communication en phase d'alerte ; les récentes tragédies survenues sur des campus universitaires nous ayant montré l'importance de cette dernière.

Notre terrain va donc porter sur l'analyse de l'utilisation que font les étudiants des moyens de communication à leur disposition sur un campus universitaire en situation d'alerte. Dans notre cas, nous avons choisi de nous centrer sur le campus de l'UQAM. Nous adopterons alors une méthode d'analyse quantitative. Nous allons utiliser les résultats d'un

² La notion de société moderne à partir de laquelle nous baserons notre recherche pour analyser la société et que nous développerons plus particulièrement à partir des études d'Ulrich Beck et d'Anthony Giddens se fera en comparaison avec la notion de post-modernisme.

sondage³ qui a été diffusé en novembre 2009 par le Centre d'étude sur la communication de risque et de crise dirigé par Pierre Bérubé – auquel nous avons participé au titre d'assistant de recherche. Le centre d'étude est rattaché à la Chaire en relations publiques et communication marketing de l'UQAM.

³ Ce questionnaire a été diffusé dans la foulée d'une étude réalisée par les membres du Campus Emergency Messaging Research Group, dirigé par Gordon Gow. Il a été repris, traduit et adapté au campus de l'UQAM par le Centre d'étude sur la communication de risque et de crise de l'UQAM. La méthodologie est expliquée en détail dans le chapitre III de cette étude.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

1.1 CADRAGE CONCEPTUEL

Le risque est de plus en plus engendré par la société, l'industrialisation et la modernisation des moyens de production en étant en partie la cause ; dans cette optique, le risque tend à donner une nouvelle configuration à notre société, les risques se généralisant, il n'y a pas de classe de « non-exposés » :

Les conflits que génèrent les risques liés à la modernité surgissent à l'occasion de causes systématiques qui concordent avec le moteur du progrès et du profit. Ils portent sur l'ampleur de la diffusion des menaces, et sur les revendications de dédommagement et/ou de changement radical du cours des choses qui en découlent. [...] Les destructions et les risques causés par l'industrialisation ne respectent pas non plus les frontières des États. (Beck, 2008, pp. 72-73).

Les facteurs de risques étant en augmentation, les crises se succèdent ; depuis le début des années 90 « [...] qu'elles soient industrielles, institutionnelles ou politiques, les organisations connaissent une accélération constante des phénomènes de crise. [...] La crise apparaît à l'improviste et aucune organisation ne semble être à l'abri. » (Libaert, 2005, p. 7). Nous pourrions définir la crise comme « une menace significative à une opération qui pourrait avoir des conséquences négatives si elle n'est pas gérée correctement. »⁴ (Coombs, 2007, p. 2, traduction libre).

Si l'évolution des crises peut être imputable à des facteurs humains, les risques naturels ne sont pas moins en perpétuelle augmentation. En effet, la figure 1.1 illustre l'évolution au cours du XXème siècle des catastrophes naturelles. Cette évolution traduit une

⁴ Version originale de la définition de la crise selon Timothy Coombs, ph.D : *“A crisis is defined here as a significant threat to operations that can have negative consequences if not handled properly.”* (Coombs, 2007, p. 2).

évidente augmentation du nombre d'événements naturels ayant affecté dramatiquement la population.

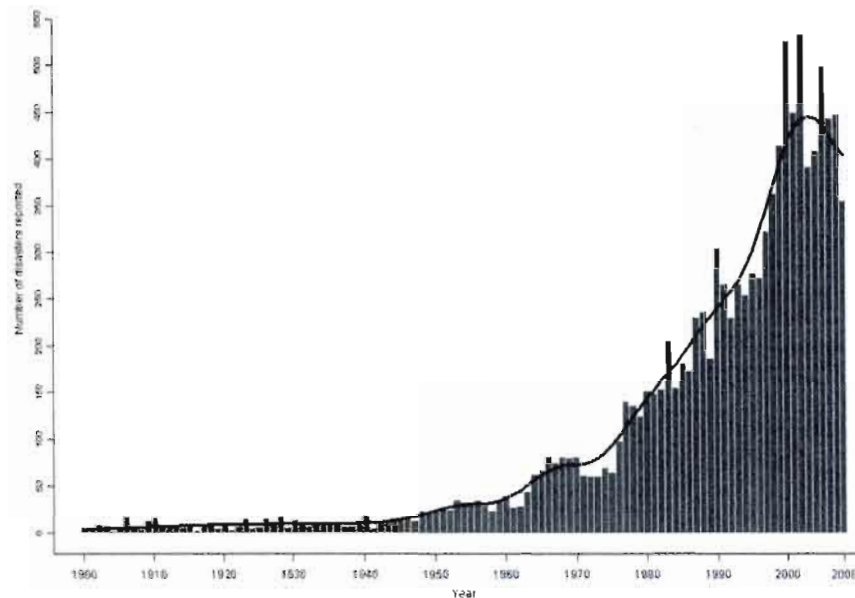


Figure 1.1 Évolution du nombre de catastrophes naturelles de 1900 à 2008 (Tirée de www.emdat.be, Université Catholique de Louvain).

Une telle évolution produit d'inévitables changements au sein même de la société. Les risques étant en constante évolution, ou mutation, la société se trouve dans l'obligation de se repenser elle-même (Beck, 2008). Cette augmentation des risques va de pair avec la notion d'acceptation du risque (Giddens, 1994). Cette notion mettant de l'avant une certaine fatalité reliée à l'occurrence d'une crise, fait ressortir aussi la confiance que la population a en la modernité (*ibid*). Les facteurs de risques augmentent, les crises se multiplient, si la population reconnaît l'existence des risques, et l'accepte, « [...] la société civile, les groupes de pression et les médias réclament qu'on communique toute l'information, incluant celle qui présente les risques » (Maisonneuve, 2005, p. VII). En mettant de l'avant la nécessité de communiquer, la société va développer le principe de gestion des risques et de l'importance accordée aux alertes, cela afin de parvenir à gérer efficacement la crise.

Une alerte est une communication, constituée d'informations véridiques et consistantes (Coyle et Meier, 2010), qui doit être donnée lorsqu'une crise touche une population vulnérable (www.un.org, 2009)⁵. Le processus d'alerte institutionnalisée a connu une nouvelle dynamique en 2005, à la suite du tsunami de décembre 2004 dans l'Océan Indien (Coyle et Meier, 2010). Afin de répondre aux besoins des populations en situation de crise et de faciliter la diffusion de l'information le plus rapidement possible et au plus grand nombre de personnes, le processus d'alerte doit intégrer l'utilisation des NTIC (*ibid*).

Les nouvelles technologies peuvent se révéler être un outil indispensable en matière de gestion de crise de par leur réactivité et l'ampleur de leur impact ; mais c'est aussi une source d'amplification du risque si l'information n'est pas contrôlée correctement (Maisonneuve, 2006 ; Libaert, 2005), ou si l'utilisation des NTIC n'est pas adaptée aux différents usages qu'en fait la population. Si « [...] les pratiques médiatiques et les usages des outils de communication sont indissociables des activités quotidiennes ; elles font partie intégrante de la "vie ordinaire" » (Millerand, 1999, p.6), envisager d'utiliser les NTIC en situation d'alerte ne peut se faire sans prendre en compte les différents usages qu'en font les utilisateurs.

Dans notre cas, c'est le public étudiant qui va constituer notre échantillon. Les usages que les étudiants font des NTIC peuvent être influencés par le milieu où ils évoluent, à savoir l'université elle-même, et tout ce que ce dernier comporte comme contraintes. De manière générale, l'université peut se définir comme « une institution ayant le pouvoir de décerner ses propres diplômes et ayant un caractère prééminent dans le domaine de la recherche » (Allen, 1988, p. 9). Le milieu universitaire, selon les théories des organisations, peut être vu comme :

un système d'action, voire comme un lieu de cohabitations de multiples systèmes d'action. En outre, elle apparaît de moins en moins comme un système fermé sur lui-même, et de plus en plus comme une entité en étroite symbiose avec son milieu (Massicotte, 1995, p. 3).

Cette notion d'association entre l'université et son environnement est très importante pour les milieux universitaires situés dans les grandes villes, à l'instar de l'UQÀM à

⁵ Cette notion de population vulnérable a été mise en avant par l'ONU dans la description du site GIVAS.org (Global Impact and Vulnerability Alert System)

Montréal ou de la Sorbonne à Paris. Ces dernières se divisent en plusieurs bâtiments intégrés au sein même de la ville, tant et si bien que très peu d'éléments distinguent les bâtiments universitaires des édifices de bureaux des entreprises connexes. Toutefois, il existe également d'autres milieux universitaires plus fermés, comme c'est le cas de l'Université Laval à Québec ou même de Virginia Tech, en Virginie, qui constituent de véritables petites villes. Ces deux milieux présentent des caractéristiques différentes en matière de gestion des risques et de communication de crise, par exemple : la dispersion des pavillons au sein d'une université de centre-ville complique le déploiement des technologies d'alerte sur le campus (Gow, McGee et Varnhagen, 2008).

Un milieu universitaire est, bien entendu, composé de parties prenantes, c'est-à-dire d'individus, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation - ici l'université - qui sont directement affectés par cette dernière (Allen, 1988). On peut diviser ces parties prenantes comme suit : les étudiants (de différents cycles), le corps professoral, le personnel administratif, les cadres, les employés de soutien et les administrateurs (membres du conseil d'administration)⁶. Ces parties sont inter-reliées au sein de l'université, la structure mêle des professionnels, des administratifs et des étudiants (Friedberg et Musselin, 1989). La structure de l'organisation, ici du milieu universitaire, est donc très importante car elle va définir les relations de pouvoir entre les parties prenantes, entre les individus qui la composent (Crozier et Friedberg, 1981), ces relations font partie de la construction sociale qui se développe au sein de l'université (Bourdin, 2003).

Les événements dramatiques de Dawson et Virginia Tech se sont inscrits dans des milieux tels que celui que nous venons de décrire. Nous pouvons aujourd'hui nous demander comment les étudiants réagissent face aux événements survenus dans ces deux institutions. Ne pouvant que difficilement renoncer à leur parcours scolaire, ils n'ont d'autre choix que d'accepter la fatalité et de prendre le risque d'être exposés à de nouvelles menaces. Toutefois, si les étudiants n'ont, dans un sens, pas le choix d'accepter, il existe des moyens qui

⁶ J'ai choisi cette distinction suite au sondage que nous avons réalisé à l'UQAM et qui nous a permis d'établir des groupes de répondants différents.

pourraient être mis en place pour améliorer une alerte sur un campus universitaire, d'où la question qui va suivre.

1.2 QUESTION DE RECHERCHE

Comment utiliser des moyens de communication adaptés aux habitudes des étudiants pour les intégrer dans les systèmes d'alerte sur un campus universitaire ?

Il est important de prendre en compte, comme nous le mentionnons, les habitudes des étudiants en matière de communication afin de comprendre par quels moyens susciter leur intérêt pour les messages d'alerte et optimiser l'efficacité de la communication.

1.3 HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Avec le développement des technologies de la communication, les usages qui en sont faits ont évolué également. Si les étudiants utilisent aujourd'hui les NTIC dans leurs communications quotidiennes, cette utilisation pourrait être intégrée dans les systèmes d'alerte sur les campus universitaires.

Pour être efficace, un message en situation d'urgence doit être « [...] envoyé à un maximum de personnes, le plus rapidement possible » (Coyle et Meier, 2010, p. 7, traduction libre); suivant ce principe, l'usage des NTIC, et plus particulièrement des réseaux sociaux, pourrait aider à la pénétration du message au sein de la population étudiante.

Il existe toutefois des limites que nous pourrions prévoir dans l'utilisation des NTIC en temps de crise, la première est la fracture numérique : tout le monde ne possède pas un téléphone portable ou un ordinateur pour être joignable en tout temps, ou n'a tout simplement pas les mêmes habitudes d'utilisation des nouvelles technologies. Enfin, l'usage des réseaux

sociaux est encore relativement nouveau⁷ (Boyd et Ellison, 2007; Salgues, 2009), ainsi il faut comprendre comment et pourquoi les étudiants les utilisent avant d'instituer un système d'alerte officiel via ces sites web.

Ces différentes habitudes d'utilisation des moyens de communication sur campus chez les étudiants pourraient être influencées par le rapport que ces derniers entretiennent avec leur campus. En effet, les différentes habitudes de fréquentation de l'université, notamment entre les étudiants aux cycles supérieurs et ceux au premier cycle, pourraient avoir une influence sur le degré d'intérêt pour ce qui touche à la vie quotidienne sur le campus, donc des éventuelles alertes. De même, il est probable que tous les étudiants ne s'approprient pas les NTIC de la même manière. En effet, l'utilisation ou le désir d'accès aux NTIC peut varier selon les différences d'âges, la maturité et le type de comportement.

1.4 OBJECTIF DU MÉMOIRE

L'objectif principal du mémoire est d'analyser l'utilisation que font les étudiants de certaines technologies de l'information et de la communication, celles qui correspondent à leurs habitudes de communication (en particulier l'usage des réseaux sociaux numériques ou des téléphones cellulaires) afin de vérifier s'il serait utile de les intégrer dans le processus d'alerte sur les campus universitaires.

L'objectif secondaire est de comprendre comment créer un intérêt de la part des étudiants pour un système d'alerte performant dans leur environnement de travail.

⁷ Il est important, ici, de garder à l'esprit que ce mémoire fut rédigé en 2010. L'usage des réseaux sociaux ne restera pas nouveau *ad vitam æternam*.

CHAPITRE II

CADRE THEORIQUE

Nous avons précédemment mis en place la problématique de ce mémoire. Ainsi nous avons pu définir des balises claires avec nos questions de recherche et les hypothèses de réponses émises. L'objectif principal va nous permettre de garder une ligne directrice et une logique dans notre travail.

Ce deuxième chapitre va situer le contexte dans lequel s'inscrit ce mémoire. Nous allons nous baser sur une approche moderne⁸ du risque en analysant particulièrement les travaux d'Ulrich Beck et d'Anthony Giddens. L'approche de la modernité qui nous intéresse permet de comprendre le rapport des individus au monde et nous situera, comme nous le verrons, dans une perspective optimiste (Bourdin, 2003). Le principe est de comprendre comment et pourquoi le risque fait partie du quotidien de notre société et de quelle façon cette dernière doit faire face à l'augmentation des facteurs de risque.

Ainsi, nous aborderons tout d'abord l'évolution des risques dans notre société, avant de nous concentrer plus spécifiquement sur la gestion qui peut en être faite et la communication qui en résulte. Dans un troisième temps, nous reviendrons sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans une optique de gestion de crise.

2.1 LA SOCIÉTÉ DU RISQUE

Paradoxalement, il est assez difficile de trouver une définition précise du risque, si ce n'est dans les rapports gouvernementaux. Nous définirons donc le risque comme suit : « Une fonction de la probabilité (hasard, possibilité) qu'un événement défavorable ou non voulu se produise, et la gravité ou l'ampleur des conséquences de cet événement. » (Groupe de travail des SMA sur la gestion du risque, 2000, p. 3).

⁸ Nous définirons la modernité (Giddens, 1994; Beck, 2008) dans ce chapitre en comparaison avec la post-modernité (Foucault, Lyotard, Nietzsche).

Ulrich Beck a mis de l'avant le fait que nous vivons dans une société du risque. Nous allons voir dans cette section quelle en est l'architecture mais également d'où vient l'importance d'apprendre à vivre avec les risques croissants qui nous entourent.

2.1.1 La notion de risque moderne

2.1.1.1 Moderne et post-moderne, une distinction à établir

Le risque est une notion qui a toujours existé. Aujourd'hui, nous constatons à quel point la typologie des risques a évolué et combien ces derniers se sont multipliés. Ils ont connu une évolution importante en parallèle avec l'industrialisation et le progrès de la technique (Beck, 2008). Si, à la fin du dix-neuvième siècle, des sociologues comme Durkheim voyaient dans la modernité un espoir d'harmonie sociale (Durkheim, 2004)⁹, les seuls aspects pouvant éventuellement comporter des risques étaient analysés par rapport à l'aspect humain du travail. On évoquait alors l'aliénation du travail, l'ouvrier devient un maillon de la chaîne de production et ne se reconnaît plus dans la finalité de son travail ; il devient étranger à lui-même (Marx, 1985).

Toutefois, dans leurs écrits, les sociologues ne mettaient pas vraiment de l'avant les risques que l'évolution du progrès technique et des machines toujours plus performantes commençaient à faire apparaître. Se dessinent alors les contours d'une nouvelle société où le risque technique est une réalité qui prend de plus en plus d'importance, sur la voie d'*une autre modernité*¹⁰.

Pour autant, Giddens estime qu'il n'y a pas de postmodernité ; il substitue alors ce courant qui a marqué la seconde moitié du XX^e siècle au profit de ce qu'il nomme la « radicalisation de la modernité » (Giddens, 1994, p. 155). Il nous semble nécessaire, à ce stade de notre recherche, de nous positionner face à ces différentes approches de la modernité, afin de mieux comprendre le fonctionnement de la société dans laquelle nous

⁹ Théorie issue du livre d'Emile Durkheim (écrit en 1893) *De la division du travail social*.

¹⁰ Expression reprise du titre de l'ouvrage d'Ulrich Beck (2008) *La société du risque, sur la voie d'une autre modernité*.

évolutions et ainsi l'approche du risque que cela implique¹¹. Si Giddens réfute le fait que nous vivons actuellement à l'ère de la postmodernité, il ne réfute pas pour autant l'idée que cette période arrive un jour (Trépos, 1998). La radicalisation de la modernité dont parle Giddens qualifie la postmodernité « [...] d'ensemble de transformations possibles allant "au-delà" des institutions de la modernité » (Giddens, 1994, p. 156).

Quoiqu'il en soit, pour Giddens, le concept de modernité a tout de même évolué. Il parle alors du passage de la « pré-modernité » à la « modernité ». Cette distinction est très importante. Tout comme Nietzsche qui voit une évolution entre la modernité et la postmodernité, évolution où règne l'élément de la dépréciation, du négatif comme volonté de puissance (Deleuze, 1997), Giddens ne nie pas le changement qui s'est effectué.¹² Selon Giddens et Beck, la mondialisation et l'industrialisation ont bouleversé toute la société au sein de sa structure même : la démocratie, le risque, la tradition ainsi que la famille ; Ulrich Beck « [...] entend fonder en théorie la *deuxième modernité*, celle qui naît de la mondialisation économique, de la croissance du risque produit par l'activité humaine et de l'effondrement du modèle de l'État national [...] » (Cohen, 2001). La modernité a donc bien évolué.

Pour d'autres sociologues, comme Hawes, l'époque du modernisme est caractérisée par une recherche de protection et d'autorité. Il parle même, citant Shorris, de « tendance au totalitarisme », (Hawes, 1992, p. 39). Si Hawes voit alors la famille comme seul lien social, Giddens lui aussi qualifie les « relations de parenté » comme un « instrument relationnel de stabilisation des liens sociaux dans le temps et l'espace ». Toutefois, ce dernier n'inclut pas cet aspect dans le modernisme mais dans ce qu'il nomme le « pré-modernisme » (Giddens, 1994, p. 114). La notion nouvelle que va apporter Hawes pour qualifier le post-modernisme

¹¹ Il peut paraître ambitieux de vouloir se mettre en porte-à-faux avec les analyses d'éminents philosophes ayant influencé la pensée postmoderne tels que Lyotard ou Foucault, mais nous nous inscrivons plus précisément dans le courant de pensée prôné par Giddens et Beck pour qui la nouvelle modernité s'inscrit dans la succession de celle des sociologues de la fin du XIX^e siècle.

¹² Si Giddens ne nie pas qu'il y ait eu un changement, il se montre moins pessimiste que Nietzsche sur le caractère négatif de cette évolution. Pour lui, la notion de confiance en la modernité va prendre une grande importance (Giddens, 1994), face à l'évolution de la technologie, la société va être de plus en plus demandeuse de « [...] maîtrise [...], cette dernière va constituer le moteur de la construction des différents dispositifs de confiance. » (Bourdin, 2003, p. 20).

est que cette époque est liée à l'ambivalence de la volonté de pouvoir et de contrôle dans les actions de chacun, ces deux aspects étant différents : « Foucault fait une distinction entre le pouvoir qui réprime et celui qui permet, [Hawes] souhaite effectuer la même sorte de distinction ici entre *pouvoir* et *contrôle*. »¹³ (Hawes, 1992, p. 41, traduction libre). Pour les philosophes postmodernes, si le modernisme fut le règne de la raison, le post-modernisme semble être celui des sentiments. On y retrouve un homme perdu et influencé par ce qu'il croit avoir comme illusion de contrôle. Pour Hawes, cette illusion est au cœur même du capitalisme (*ibid.*).

Pour autant, cette perte de la raison, ce « temps d'une grande déperdition et d'une grande décomposition », dont parle Nietzsche (1997, p. 69), lui aussi philosophe post-moderne, est un élément qui peut être nuancé. La société actuelle, que nous qualifierions à l'instar de Giddens de société moderne, ne marque pas les prémices du chaos vers lesquels le post-modernisme semble aller. Pour Giddens, les changements qui sont en train de s'effectuer dans la société actuelle vont de pair avec ce qu'il nomme l'« intégration mondiale » (Giddens, 1994, p. 156). Le moi est encore doué d'une capacité de réflexion. Pour ne prendre qu'un exemple à ce sujet, si le post-modernisme voit « [...] la vision d'un moi dissout ou décomposé par la fragmentation de l'expérience », la radicalisation de la modernité, dont parle Giddens, voit le moi comme étant « plus qu'un simple point d'intersection de différentes forces; les processus actifs d'auto-identité réflexive sont rendus possibles par la modernité » (*ibid.*).

C'est donc dans cette vision de la modernité développée par Anthony Giddens que nous inscrirons notre analyse du risque dans la société. Une société qui est encore régie par la raison et où il y a de véritables opportunités pour organiser une communication efficace autour des risques, ou lors d'une alerte.

¹³ Version originale de la citation : *Foucault distinguishes between power that represses and power that enables. I want to make the same sort of distinction between power and control.* (Hawes, 1992, p. 41).

2.1.1.2 Comment la société s'approprie les risques ?

Dans notre société le risque est à prendre en considération car il va de paire avec le développement de la technologie certes, mais aussi en raison de ces nouveaux risques qui sont générés chaque jour. Particulièrement avec l'utilisation d'Internet, les cybercrises font de plus en plus partie du paysage de la modernité¹⁴.

Nous pouvons donc envisager le risque comme une composante de la société. Dans cette optique, il lui impose même une architecture particulière; Beck va alors parler de « société du risque ». Cette société doit faire face à une surproduction des risques, les menaces se retrouvent dans tous les éléments, il y a une « pluralisation conflictuelle des risques » (Beck, 2008, p. 55). Les réseaux de support à la vie prennent alors une place non négligeable, leurs interconnexions sont également importantes car elles sont directement à l'origine de ce que l'on nomme les effets dominos.

Les Réseaux de support à la vie (RSV) sont des structures essentielles en raison de leur taille importante et de leur nature indispensable pour l'ensemble de la société. En effet, ces systèmes soutiennent le déroulement des activités socio-économiques des sociétés. De plus, à cause du progrès de la technologie, les RSV sont de plus en plus complexes [...]. De ce fait, il apparaît nécessaire pour une société de maintenir ses RSV fonctionnels autant sur une base d'activité quotidienne qu'en situation de dysfonctionnement, d'urgence ou de crise. (Maisonneuve, 2005, p. 20).

Dans notre société, communiquer sur les risques est devenu une obligation légale. Les différentes lois en matière de sécurité civile dictées par le gouvernement québécois ont établi une politique de communication, de prévention et d'alerte face aux risques inhérents au quotidien¹⁵. Cette obligation légale touche également toutes les entreprises présentant un risque mineur ou majeur pour les personnes ou l'environnement mais aussi plusieurs ordres professionnels. Le code de déontologie des ingénieurs stipule par exemple que ces derniers « [...] doivent, lorsqu'ils considèrent que des travaux sont dangereux pour la sécurité publique, en informer l'Ordre des ingénieurs du Québec ou les responsables de tels travaux » (Code de déontologie des ingénieurs - R.R.Q., 1981, c. 1-9, r. 3, a. 2.03).

¹⁴ Nous reviendrons sur cet aspect des cybercrises et des dangers liés à l'utilisation d'Internet dès la section 2.2. de ce chapitre.

¹⁵ Loi sur la Sécurité Civile, L.R.Q., chapitre S-2.3

Chaque pays doit définir ses politiques de gestion des risques. Dans cette perspective, de véritables structures se mettent en place, il s'agit alors de savoir classer les risques selon leurs probabilités d'occurrence ou encore selon leur degré d'intensité. Une telle classification existe au Québec. La sécurité civile sépare les risques comme suit : « presque certain, probable, possible, peu probable, rare » et selon leurs conséquences potentielles : « catastrophiques, majeures, modérées, mineures, négligeables ». Le niveau de risque est lui aussi quantifiable : « extrême, élevé, modéré ou faible » (www.msp.gouv.qc.ca).

2.1.2 De nouvelles problématiques : travailler, produire, créer des richesses en composant avec les risques

2.1.2.1 Tous égaux face au risque ?

Le risque est présent au quotidien et dans tous les milieux. En ce sens, il s'affranchit des frontières et des classes, s'imposant à tous avec une même probabilité d'occurrence. Même les producteurs de risque, ces acteurs du processus de modernisation (les usines chimiques pour les risques industriels, les investisseurs pour les risques financiers etc...) sont exposés aux risques ; cet « effet boomerang » dont parle Ulrich Beck n'épargne personne (Beck, 2008, p. 67).

Face à cette dimension d'égalité, il semble que se développe une mondialisation du risque (Giddens, 1994). La catastrophe de Tchernobyl le 26 avril 1986 en Ukraine a eu des conséquences qui, 10 ans après, étaient encore mesurables et s'étendaient bien au-delà des frontières de l'Europe de l'Est. Le risque d'une catastrophe nucléaire ne connaît pas de frontières. Pour Giddens tout le monde est concerné, si l'intensification des risques est importante, l'idée d'une mondialisation des risques vient de l'extension de leur environnement (Giddens, 1994).

Tous les mécanismes de délocalisation dépossèdent les individus ou les groupes; et plus grande est la portée de ce genre de mécanisme, plus ils agissent en ce sens. Malgré les hauts niveaux de sécurité des systèmes mondialisés, ils ont pour inconvénient d'être de nouveaux risques: en cas de contingences imprévues à l'échelon local, on ne peut plus reconcentrer les ressources ou les services, qui ne sont plus sous contrôle local, et il existe

donc un risque de défaillance du mécanisme dans son ensemble, qui affecte tous ceux qui l'utilisent. (Giddens, 1994, p. 133)

Les situations de risques se différencient donc des situations de classes (Beck, 2001). La société est bâtie selon un ordre hiérarchique fait de différents niveaux de classes sociales. Marx distingue la bourgeoisie (qui possède les moyens de production) et le prolétariat (qui procure la force de travail). Selon Weber les classes sociales sont d'ordre économique. Ainsi, la société est faite d'inégalités, qu'elles soient sociales, économiques ou politiques.

Les risques, eux, s'affranchissent des frontières, géographiques mais aussi sociales, culturelles et économiques, aucune classe de « non-exposés » ne se distingue ; face à ce constat, la communication autour de la gestion des risques prend une dimension globale, internationale ; le risque lui-même devient supranational (Beck, 2001). Pourtant, si les dangers ne connaissent pas de frontières, les éléments producteurs de risques, eux, se situent dans des zones géographiques qui ne laissent souvent rien au hasard.

Les industries du risque ont été cantonnées dans les pays à bas salaires. [...] Pauvreté extrême et risque extrême s'attirent systématiquement comme des aimants. Dans la gare de triage de la répartition du risque, les stations situées dans les « provinces isolées des pays sous-développés » jouissent d'une grande popularité. (Beck, 2001, p. 75).

Dans cette optique, peut-on réellement parler d'une exposition égale de tous face aux risques ? Il semble évident que les facteurs de risques diffèrent dans chaque pays, dans chaque culture et même d'une classe à l'autre. En effet, l'évolution d'Internet et les risques qui y sont liés (voir sect. 2.3.6) ne touchent pas le tiers-monde comme ils touchent les pays développés ; et inversement, la pénurie liée à la consommation de l'eau n'affecte pas de manière similaire les pays situés dans des zones désertiques de la planète en comparaison à d'autres pays. Ainsi, on constate une inégalité face à certains types de risques mais il faut prendre en compte qu'il existe une égalité quant à l'exposition des personnes aux risques en général. Ceci implique donc une communication adaptée pour la prévention d'un danger ou d'une crise mais cela induit également une acceptation de la population quant à la présence des risques au quotidien.

2.1.2.2 Vivre avec le risque, la notion d'acceptation

Il y a plusieurs notions d'acceptation du risque dans notre société, tout d'abord le principe d'acceptation vu sous l'angle de la fatalité. Il faut accepter que, dans une situation où il existe un risque, les événements puissent mal se dérouler et il faut surtout accepter que cette éventualité ne puisse être éliminée (Giddens, 1994). Anthony Giddens, tout comme Ulrich Beck avant lui, parle du rôle du destin en matière d'occurrence des risques en expliquant que « la notion de *fortuna* a tendance à réapparaître lorsque les risques sont les plus élevés. » (Giddens, 1994, p. 118). Toute situation de menace qualifie un destin : le caractère invisible des risques les soustrait au champ de la décision (Beck, 2001).

Ainsi, cette première notion d'acceptation du risque est nécessaire si on souhaite évoluer dans la société. « L'homme doit faire face à une exigence de constat fatal, scientifiquement calculé, une reddition devant l'évidence statistique » (Nifle, 1998). Il y a des choses que l'on ne peut éviter, malgré leur caractère problématique, dont les risques. Parler de fatalité est alors tout à fait approprié. La fatalité définit quelque chose d'inéluctable. Il ne faut pas y voir un aspect négatif. Il est cependant très important de comprendre le lien entre les risques et la fatalité car c'est de cette relation que la communication sur les risques tire une bonne partie de sa légitimité. Le risque étant inévitable, à un moment ou à un autre, sous quelque forme que ce soit et avec diverses conséquences, la population doit donc apprendre à vivre avec celui-ci et à s'informer sur la marche à suivre en cas d'incident majeur.

Cette notion d'acceptation peut être également envisagée sous l'angle de la loi. Prenons l'exemple des activités de loisirs présentant un risque physique pour la personne (saut à l'élastique, parachutisme) ou encore les activités sportives qui comportent des risques (hockey, lutte, ski acrobatique etc.), tout pratiquant reconnaît l'existence de ces risques, il les accepte en signant une décharge de responsabilité qui dégage l'organisme proposant l'activité ou la fédération sportive concernée de toute responsabilité. Il est surprenant de constater dans tout contrat de décharge de responsabilité à quel point le signataire reconnaît sans aucune ambivalence qu'il s'expose à de nombreux risques et les accepte. Nombre de contrats se présentent sous le titre suivant : *Convention de dégagement de responsabilité, de désistement d'action et d'acceptation des risques*. Chaque organisme et chaque fédération se protègent

derrière une décharge de responsabilité qui impose à celui qui veut souscrire à l'organisme de reconnaître et d'accepter les probabilités d'occurrence du risque.

Ça n'est pas pour autant que l'acceptation du risque se fait aveuglément au sein de la population. L'individu est encore doué de réflexion, il n'est pas l'esclave de la fatalité, ni de l'industrialisation. De nombreux mouvements reconnaissent les risques mais en refusent la proximité au nom du principe générique du droit à la liberté dans « mon » environnement (Courel et Frérot, 1998). Le phénomène NIMBY (*Not In My BackYard*) en est une illustration. Il est le plus connu de tous les regroupements de riverains de sites présentant des risques environnementaux ou inhérents à la santé des habitants du voisinage. En France, un mouvement similaire se nomme l'OMA (Oui Mais Ailleurs). Pour autant ce syndrome NIMBY ne s'arrête pas au refus des risques industriels à proximité des habitations. De nombreuses associations s'en réclament pour refuser l'émigration de marginaux, de prisons proches de leur habitation, etc. Ce refus est caractéristique d'une population qui connaît l'existence de risques liés à une activité et qui refuse d'accepter de vivre avec la probabilité de voir une catastrophe se déclencher d'un jour à l'autre. Doit-on pour autant voir dans ce phénomène un égoïsme forcené ou plutôt une conscience citoyenne et un véritable souci pour l'environnement ? Il s'agit avant tout d'un phénomène de proximité, « [...] il est lié, d'une part, à la crainte de voir le cadre de vie se modifier (diminution de la qualité de vie, de la sécurité, de la valeur de ses biens immobiliers) et, d'autre part, à la défense des intérêts des particuliers » (Abrous, Guerrero et Martinez, 2004).

Ce principe de conscientisation de la population face au risque (Luhmann, 1993, p. XII) et ce besoin d'acceptation est nécessaire pour pouvoir institutionnaliser la communication autour du risque. Cette notion de confiance (Giddens, 1994) est aussi prônée par Einstein lorsque ce dernier explique ses craintes face à l'évolution technologique dans la société (Einstein, 1989).

2.1.2.3 Vers une institutionnalisation du risque

Accepter de vivre avec le risque, c'est prendre conscience d'une nouvelle réalité (Beck, 2001). Cette nouvelle réalité est de plus en plus encadrée par des organismes qui définissent une véritable politique de gestion du risque. Ce processus peut se diviser en trois étapes :

Tableau 2.1
Processus de gestion et de communication du risque

Diagnostic des vulnérabilités	Traitement des risques	Audit du programme de gestion des risques
1 - Identifier les vulnérabilités	1 - Recenser les instruments de gestion des risques	1 - Contrôle des résultats obtenus
2 - définir un profil des risques	2 - Élaborer et faire approuver le programme de gestion des risques	2 - Vérification de l'efficacité du programme
	3 -Mettre en œuvre le programme	

D'après Louisot, Jean-Paul. 2005. *La gestion des risques*. AFNOR, pp. 163-164.

La communication autour des risques entre donc dans la politique de toutes les organisations, aucune entreprise ne peut bâtir de stratégie sans prendre en compte les menaces qui existent; on assiste à une institutionnalisation du risque (Hunt, 2001). Cette dernière est certes effective dans le milieu des entreprises, mais on la retrouve également dans tous les autres milieux, dont celui des universités. Il s'agit toujours de connaître les risques, de proposer des solutions pour minimiser les conséquences et établir des alertes et de communiquer afin de sensibiliser le public.

Dans la seconde partie du XX^e siècle, on assiste à une nouvelle tendance dans le rapport de la population aux risques. Il s'agit de la prise en charge collective des risques

sociaux avec l'apparition de l'assurance maladie obligatoire : « le risque qui était alors individuel est devenu social et fait l'objet de quantité de débats » (Kessler, 2000, colloque).

2.1.3 Quel avenir pour la société du risque ?

Dans notre société, les risques sont en perpétuelle mutation, alors que d'autres ont presque disparu : ceux liés à d'anciennes épidémies comme la peste ou la rage ou encore ceux liés aux technologies comme la machine à vapeur. Cependant, toute nouvelle technologie amène avec elle son cortège de risques associés :

Tableau 2.2
Facteurs de changement du risque

Qu'est-ce qui fait changer les risques ?	
<i>Grands changements</i>	<i>Facteurs de mutation des risques associés</i>
Les transformations du monde	nouvelles technologies, nouvelles techniques de production,...
Les changements démographiques	mortalité, fécondité,...
Les évolutions de la nature	changements climatiques,...
Le progrès économique	l'aversion aux risques augmente avec les richesses.
Les exigences de responsabilité	évolution des règles juridiques.

Source : adaptation libre d'après Kessler, 2000 (colloque donné à l'UQAM).

Le processus de communication et de gestion des risques est appelé lui aussi à évoluer face à l'apparition de nouveaux risques mais surtout face aux comportements de la population en regard de ces mêmes risques. Le relationniste voit alors son rôle évoluer à l'intérieur de l'organisation, notamment pour lutter contre la myopie managériale envers ces nouveaux risques (Holtzhausen et Voto, 2002).

2.2 LA GESTION DES RISQUES ET LA COMMUNICATION DE CRISE

La gestion des risques se trouve au cœur du processus de crise (Roux-Dufort, 2003), ainsi, nous ne pouvons traiter un aspect sans évoquer le second.

2.2.1 Les étapes de la gestion des risques

Il y a de nombreuses définitions de la gestion des risques qui existent. Parmi ces dernières, nous avons choisi de nous inspirer de l'approche de Louisot (2005) pour aborder la compréhension des différentes étapes de cette gestion. Selon ce dernier, le processus de gestion des risques passerait par quatre étapes :

- Faire un diagnostic des vulnérabilités. Il s'agit alors d'identifier et de caractériser les risques. Cette première étape permet de réaliser un inventaire de tous les risques possibles et de leurs probables conséquences.
- L'évaluation et la hiérarchisation des risques. Cette étape est nécessaire pour parvenir à fixer des degrés d'importance du risque. Chaque risque est alors analysé spécifiquement en fonction de divers critères, dont : la nature du risque et la perception que s'en fait la population (Nantel, 2005). C'est à cette étape que l'on cible spécifiquement les parties prenantes qui pourraient être affectées par le risque, « l'approche que l'on choisit dans la communication du risque devra tenir compte de la nature des populations auxquelles on s'adresse. » (*ibid*, p. 14).
- Le traitement des risques. On recense alors tous les instruments qui vont servir à gérer les risques. Le programme de gestion doit ensuite être approuvé par la direction. Enfin sont mises en œuvre toutes les actions qui vont permettre de traiter les risques, de les maîtriser.
- Le suivi et le contrôle des risques. On effectue un audit du programme de gestion des risques pour en vérifier l'efficacité.

Doré (2005, p. 70), lui, insiste sur le fait de reconnaître aux individus « [...] la capacité d'assumer une part importante des responsabilités en matière de gestion des risques. Ainsi, tout au long du processus, on renseigne, on responsabilise et on outille. » Ces trois éléments sont nécessaires pour permettre aux individus de mieux accepter les risques et de mieux réagir face au déclenchement d'une crise. Ils mettent également de l'avant l'importance de la phase de communication dans la gestion des risques.

2.2.2 La communication des risques

On ne peut pas envisager le processus de gestion des risques sans aborder la communication des risques. Nous allons voir par la suite, lorsque nous aborderons les étapes du processus de gestion, que la communication tient une place très importante elle aussi. Le fait de communiquer les risques ne constitue plus un choix pour les organisations, mais une obligation, au Québec « [...] la nouvelle sécurité civile se présente comme un domaine multidisciplinaire, dans lequel la consultation et la communication entre les différents acteurs et organisations prennent une place fondamentale. » (Chagnon, 2005, p. 5). Communiquer sur les risques, même s'il s'agit d'une obligation, s'inscrit dans le processus de gestion des risques et à pour objectif, certes d'assurer la prévention, mais aussi de permettre à la population de les accepter.

Les spécialistes des organisations tant privées que publiques conviennent des activités d'analyse du risque et de la vulnérabilité, de la détermination des mesures de prévention, d'atténuation et d'intervention. La communication du risque s'amorcera au moment de l'implantation des mesures prévues pour tenter d'en améliorer l'acceptabilité. (Doré, 2005, p. 75)

Selon Doré, la communication du risque est nécessaire pour permettre au public de comprendre le risque et donc de l'accepter, ainsi il peut mieux réagir à une situation de crise. La communication doit également être transparente (Doré, 2005) et reconnaître les probabilités qui font du risque un élément quelquefois peu maîtrisable, dont on ignore les conséquences (on peut alors penser à des attentats terroristes).

2.2.3 Les objectifs de la gestion des risques

Louisot (2005) divise les objectifs en deux : « avant sinistre » et « après sinistre ». Selon lui, les objectifs avant sinistre sont essentiellement d'ordre financier, il s'agit alors de minimiser les coûts pour l'entreprise « tout en permettant de respecter les objectifs après l'événement ». Les objectifs après sinistre sont de 3 catégories :

- continuité des opérations et de l'information,
- maintien des résultats financiers de l'entreprise,
- minimiser l'impact de l'événement auprès des salariés, des partenaires ou de la population concernée.

Si Louisot met ici beaucoup de l'avant les aspects financiers de la gestion des risques, il évoque également deux objectifs complémentaires : les mesures de gestion des risques visent, « soit à limiter les symptômes, soit à traiter le mal en profondeur. » (Louisot, 2005, p. 165).

2.2.4 Définition de la gestion de crise

La gestion de crise est indissociable de la gestion des risques. Réussir une bonne gestion des risques, c'est-à-dire parvenir à informer correctement la population sur les risques qu'elle encourt au quotidien, qu'ils soient exogènes ou endogènes, aura une influence sur le processus de gestion de crise lorsque cette dernière se déclenchera. C'est pourquoi nous devons analyser cette notion de crise et le processus communicationnel qui s'y rattache.

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une crise ? Les définitions sont nombreuses, nous avons choisi de retenir une de celles avancées par Roux-Dufort (2003, p. 19) :

On définit la crise comme un processus qui, sous l'effet d'un événement déclencheur, met en éveil une série de dysfonctionnements. Ces derniers, pris isolément, n'auraient aucune raison de dégénérer, mais ce processus a mis en marche un mouvement dans lequel plusieurs parties prenantes familières et/ou étrangères à l'entreprise s'entrechoquent. La crise se traduit par une inadéquation soudaine du cadre d'action de l'entreprise, qui met en faillite temporairement ou définitivement sa capacité, et génère des effets qui peuvent affecter à la fois la stratégie de l'entreprise, le comportement et l'existence de ses membres et des autres parties impliquées.

Cette définition est intéressante car elle prend en considération l'événement déclencheur et place la crise sur une longue durée, impliquant ainsi les conséquences à long terme. L'auteur fait ressortir que la crise est la conséquence de plusieurs facteurs. Cet aspect est très intéressant car il nous permet de comprendre que les facteurs de risque ne doivent pas être pris isolément, c'est leur interaction qui conduit au déclenchement d'une crise.

2.2.5 Les différentes étapes du processus de gestion de crise

La gestion de crise passe par différentes étapes, la communication est essentielle mais ne doit pas devenir obsessionnelle. Roux-Dufort (2003) revient sur l'importance de fixer des objectifs précis avant de commencer à communiquer. Ce travail préliminaire est nécessaire car il va s'avérer utile à la fin de la crise pour permettre à l'entreprise de se donner « un nouvel élan dans la reconquête de son image ».

Il ne s'agit pas de communiquer pour communiquer et tenter coûte que coûte de restaurer son image, mais de servir et relayer les efforts de gestion effectifs mis en place par l'entreprise afin de circonscrire les événements et de répondre aux demandes et aux préoccupations des différentes parties prenantes. (Roux-Duffort, 2003, p.185)

De nombreux auteurs ont détaillé le processus de gestion de crise. Parmi eux nous avons choisi de retenir les quatre phases que met de l'avant Roux-Dufort (Roux-Dufort, 2003, pp. 100-101) car il prend en considération l'importance de la gestion des risques dans le processus de gestion de crise :

- la prévention des risques,
- la préparation à la gestion des risques,
- la réaction face au déclenchement de la crise,
- capitaliser sur les événements pour s'améliorer.

Nous allons retrouver dans la figure 2.1 les différentes phases de la gestion de la crise. Ces phases comportent plusieurs étapes de gestion correspondant à deux types de communication : communication sur les risques et communication de crise. Il va être intéressant de noter que la gestion des risques va se retrouver tout au long du processus de gestion de crise.

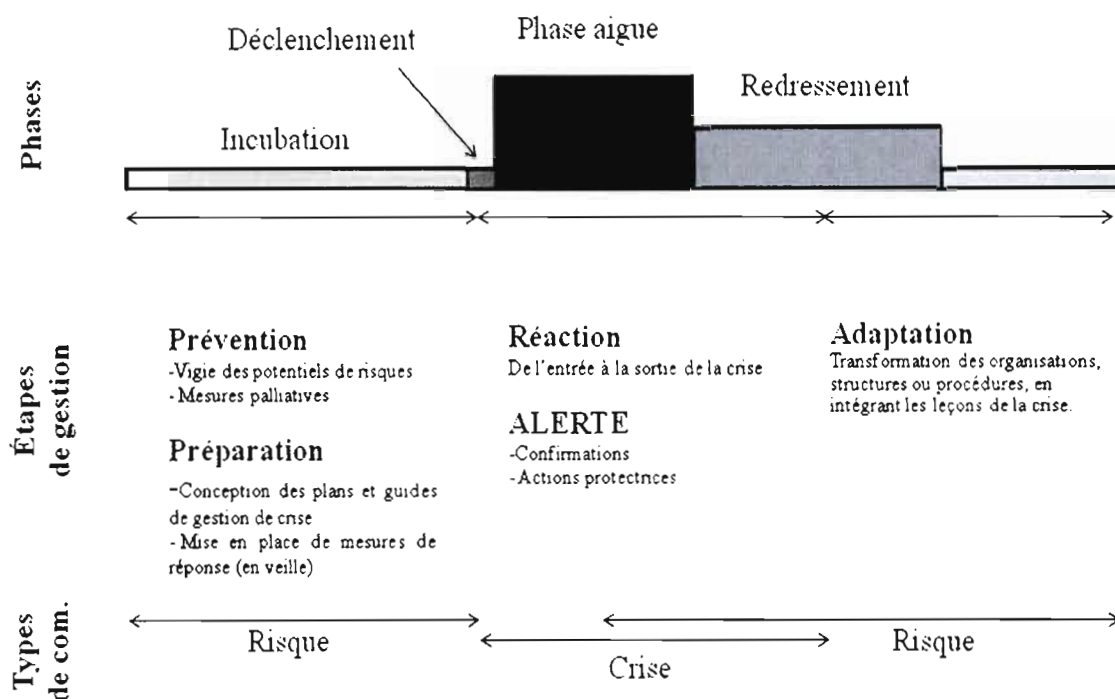


Figure 2.1 Phases et étapes de gestion de crise (Tirée de la présentation de Pierre Bérubé : *Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM, réponses au questionnaire diffusé le 16 novembre 2009*).

Cette figure illustre une précision qu'apporte Roux-Dufort (2003, p. 19) à sa définition de la crise : il s'agit d'un « [...] processus qui alterne des phases longues d'incubation et de gestation dans l'entreprise, et des phases courtes et aiguës de manifestations déstructurantes et brutales ». Toutes ces phases sont caractérisées par des périodes de communication de risque puis de crise.

2.2.6 Focus sur la phase de déclenchement de la crise : l'importance de l'alerte

Le déclenchement d'une crise peut avoir été prévu et donc anticipé (l'arrivée d'une catastrophe naturelle peut être annoncée grâce aux analyses météorologiques), mais elle peut aussi être la résultante d'événements que l'on n'a pas pu maîtriser. « La crise n'est pas la conséquence d'un événement isolé mais plutôt le résultat d'une accumulation et d'une combinaison inattendue de facteurs. » (Roux-Dufort, 2003, p. 27).

La phase aigue est la résultante d'une combinaison des facteurs de risques. Toutefois, lors de ce déclenchement, pour annoncer le début de la crise, une alerte peut être donnée. Il s'agit alors de communiquer de l'information véridique et consistante (Coyle et Meier, 2010) en temps réel pour permettre aux décideurs de prendre des mesures le plus rapidement possible et pour minimiser les conséquences pour la population affectée par la crise (www.un.org, Global Impact Vulnerability Alert System, 2009).

Si gérer la crise en mettant en place des services de secours ou de la main d'œuvre pour venir en aide à des populations sinistrées par exemple est important, l'information et la communication durant les phases de prévention, d'alerte, de crise et de retour à la normale doivent également occuper le premier plan. Selon Markku Niskala, secrétaire général de l'*International Federation of Red Cross and Red Societies* (cité par Coyle et Meier, 2010, p. 17, traduction libre), « L'information pré-domine sur le pouvoir, et les communautés à risque ont autant besoin d'informations que d'eau, de nourriture et de médicaments, ou d'abri, avant (et pendant) un désastre. ».

L'alerte est un acte de communication ; en ce sens, nous pouvons déduire du rapport de Coyle et Meier (2010) qu'il existe plusieurs étapes durant la phase de déclenchement de la crise pour qui souhaite communiquer, comme l'illustre la figure suivante (fig. 2.2).

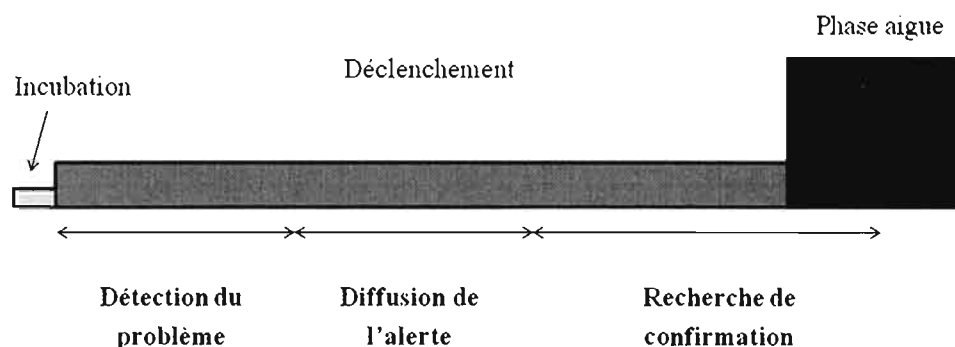


Figure 2.2 Étapes de la phase de déclenchement de la crise (inspirée de Coyle et Meier, 2010).

Cette figure illustre les trois étapes qui font partie de la phase de déclenchement de l'alerte. La détection du problème peut être automatique ou humaine. La diffusion de l'alerte peut se faire grâce à différents moyens : téléphone, message texte, email, radio/TV, sirène, bouche à oreille (Gow *et al.*, 2008). Enfin la phase de confirmation consiste à vérifier l'exactitude du message d'alerte (Coyle et Meier, 2010), cette phase peut se prolonger durant la gestion de crise si les parties prenantes ne reçoivent pas suffisamment d'informations.

La communication prend donc toute son importance durant l'alerte. Dans leur rapport, Coyle et Meier (2010) analysent l'utilisation des NTIC en situation de crise et plus particulièrement pour alerter une population face à un événement exceptionnel. Exploiter le potentiel des NTIC en situation d'alerte auprès d'un public étudiant, tel est notre sujet de recherche. Nous allons donc à présent nous centrer sur l'analyse des NTIC et sur les avantages et les inconvénients de leur utilisation dans une stratégie de communication, plus particulièrement lors d'une phase d'alerte.

2.3 L'IMPACT DES NTIC DANS LA GESTION DES RISQUES ET LA COMMUNICATION DE CRISE

Nous venons de le voir, dans la gestion des risques et des crises, la communication tient une place très importante et déterminante. Dans cette optique, l'usage des NTIC n'est plus une option car ces dernières présentent de nombreux avantages, comme nous allons maintenant le constater, afin d'améliorer l'efficacité de la diffusion du message d'alerte.

La volonté pour tous d'avoir une accessibilité rapide, voire instantanée, à l'information fait partie des grandes tendances de la fin du XX^e siècle et va s'imposer de plus en plus au XXI^e siècle ; les sites web et toutes les technologies de communication de masse jouent un rôle crucial dans la rapidité de diffusion de l'information (Coombs, 2007). Toutefois, les NTIC ne se limitent pas à Internet, ce sont également la télévision numérique et les satellites, mais aussi tous les nouveaux moyens liés aux télécommunications via les téléphones portables comme les SMS. Les NTIC abolissent les frontières spatio-temporelles en matière de communication. En effet, elles permettent à l'homme de communiquer de manière instantanée sans aucune frontière géographique, tout en tenant compte de la fracture numérique dans la limite des zones couvertes par les réseaux de télécommunication (Charron et Sciadas, 2003).

2.3.1 30 ans de « nouveauté »

De nombreux auteurs et chercheurs ont défini les NTIC dans leurs recherches. Cette définition a beaucoup évolué, le caractère « nouveau » des NTIC est lui-même en constante évolution.

Le contexte actuel est marqué par la profusion des “nouvelles technologies de communication”, qui font l'objet de nombreux discours, tantôt apologétiques, tantôt apocalyptiques, que le phénomène de l'Internet a contribué à amplifier de façon considérable. L'introduction de ces nouvelles technologies dans les foyers a commencé il y a déjà quelques années, notamment avec l'introduction du magnétoscope et les premières expérimentations de réseaux télématiques dans les années 80. » (Millerand, 1998, p. 2).

Ce « phénomène de l'Internet » dont parle Millerand a effectivement grandement contribué au développement des NTIC. En 1991, alors qu'Internet commence à peine à

adopter la forme que nous lui connaissons aujourd'hui, « un ensemble de pages en HTML mélangeant du texte, des liens, des images, adressables via une URL et accessibles via le protocole http. » (<http://fr.wikipedia.org>), Biérin et Pichault (1991) estiment que les technologies touchant à l'informatique et aux télécommunications avancées font l'objet d'un consensus très large quant à la nécessité de leur développement, même si elles ne touchent alors qu'une minorité de consommateurs et de travailleurs.

Le caractère nouveau des NTIC « correspond dans une première période à l'introduction du magnétoscope, de la télévision par câble, puis à celle du videotex (Minitel), des jeux vidéo, du micro-ordinateur et, plus près de nous, à celle d'Internet et de la téléphonie mobile de deuxième génération. » (Bertrand, 2002, p.4). Nous verrons, dans la présentation des résultats de notre sondage, quelles sont les nouvelles technologies qui sont aujourd'hui les plus populaires auprès des jeunes, et donc les plus susceptibles de véhiculer le plus efficacement possible un message d'alerte.

2.3.2 Les NTIC, usages et usagers

Tous les individus ne s'approprient pas les NTIC de la même façon. « Les usages peuvent varier selon les besoins, les attentes, les caractéristiques socio-démographiques ou même selon les pays ou les régions du monde. » (Charest et Bédard, 2009, p. 110). Millerand situe les analyses de l'appropriation « [...] sur le plan de leur mise en œuvre ou mise en usage dans la vie sociale. », le point de vue des usagers est également très important (Millerand, 1999, p. 2). Ainsi, chaque usager s'approprie à sa façon le web, les consommateurs d'information deviennent producteurs d'information (Giard, 1990, pp. XXXVI–XLIV).

Le consommateur d'information ne saurait être identifié ou qualifié d'après les produits journalistiques ou commerciaux qu'il assimile : entre lui (qui s'en sert) et ces produits (indices de « l'ordre » qui lui est imposé), il y a l'écart plus ou moins grand de l'usage qu'il en fait. (de Certeau, 1990, p. 55).

Dans notre étude nous avons choisi de nous intéresser à la manière dont les étudiants utilisent les technologies interactives. Dans cette optique et à la lumière de rapports réalisés en situation d'alerte¹⁶ nous allons nous centrer spécifiquement sur deux éléments particulièrement intéressants dans l'analyse de l'évolution des NTIC, à savoir le principe de mobilité et de développement des réseaux sociaux numériques.

2.3.3 La mobilité et la portabilité des NTIC

2.3.3.1 Les enjeux de la mobilité des NTIC

La technologie portable a considérablement révolutionné le domaine des NTIC et, par là même, a modifié l'espace social ; Caron et Caronia (2005, p.7) y voient même un

[...] processus de reconstruction des liens sociaux et des relations interpersonnelles. Dans un contexte où les parents peuvent rester en contact direct et constant avec leurs enfants, même s'ils sont éloignés, le portable est plus qu'une technologie qui facilite la coordination des activités réciproques.

L'expansion du téléphone cellulaire d'abord, du wifi et de l'accessibilité à Internet en tout lieu a contribué à développer de nouvelles possibilités d'usage des NTIC au quotidien. Il peut sembler logique que, de par la portabilité des moyens de communication, chacun soit joignable relativement en tout temps et où qu'il se trouve ; cet élément rendrait très intéressant l'utilisation des technologies mobiles en situation d'alerte ; toutefois, cette accessibilité doit être nuancée :

L'accessibilité technique n'est pas la disponibilité sociale, laquelle est en fait négociée, et ce à plusieurs titres. Elle dépend d'une part de multiples petits arbitrages, comme le fait de prendre son mobile avec soi, de le laisser allumé plutôt qu'éteint, de répondre soi-même plutôt que laisser le correspondant déposer un message [...] (Licoppe, 2002, pp.176-177).

Toujours selon Licoppe (2002), le fait que les utilisateurs apprécient cette accessibilité permanente que leur permet la portabilité des NTIC tient à la réduction des

¹⁶ Nous pensons ici spécifiquement au rapport de Palen *et al.* (1998) : «Crisis Informatics : Studying Crisis in a Networked World», à l'étude de Gow *et al.* (2008) : *Alerting Preferences and the Campus Community : A research report on survey results from three Canadian universities* et au rapport de Coyle et Meier (2010) : *New Technologies in Emergencies and Conflicts*.

investissements physiques, de la charge cognitive (ou charge mentale) et des coûts financiers nécessaires pour initier une connexion.

2.3.3.2 Focus sur le SMS

Le SMS (short message service) mérite ici une attention particulière car il est un élément très important, non négligeable, lorsque l'on aborde la notion de portabilité. Son aspect laconique en fait une de ses principales particularités, il s'agit à la fois d'une contrainte mais aussi d'une formidable opportunité en matière de communication (Goggin, 2006). Selon Trosby (cité par Goggin, 2006), le SMS se révèle être l'une des plus simples composante du système GSM en terme d'utilisation.

Face à ce constat, il n'est pas surprenant que l'utilisation du SMS ait été encouragée par Gow *et al.* (2008) afin d'améliorer la diffusion d'une alerte en situation de crise. Ces derniers illustrent leur propos en mettant de l'avant le fonctionnement du site Ushahidi.com. Ce site fut créé en 2008, après les violences liées aux élections au Kenya en décembre 2007. L'émetteur du message utilise Internet ou son téléphone portable pour transmettre une information concernant une crise. L'alerte est alors instantanément communiquée sur le site. Pour parvenir, le plus possible, à vérifier les informations et à effectuer un suivi, les administrateurs du site maintiennent un contact permanent avec l'informateur sur place, comme l'illustre la figure suivante.

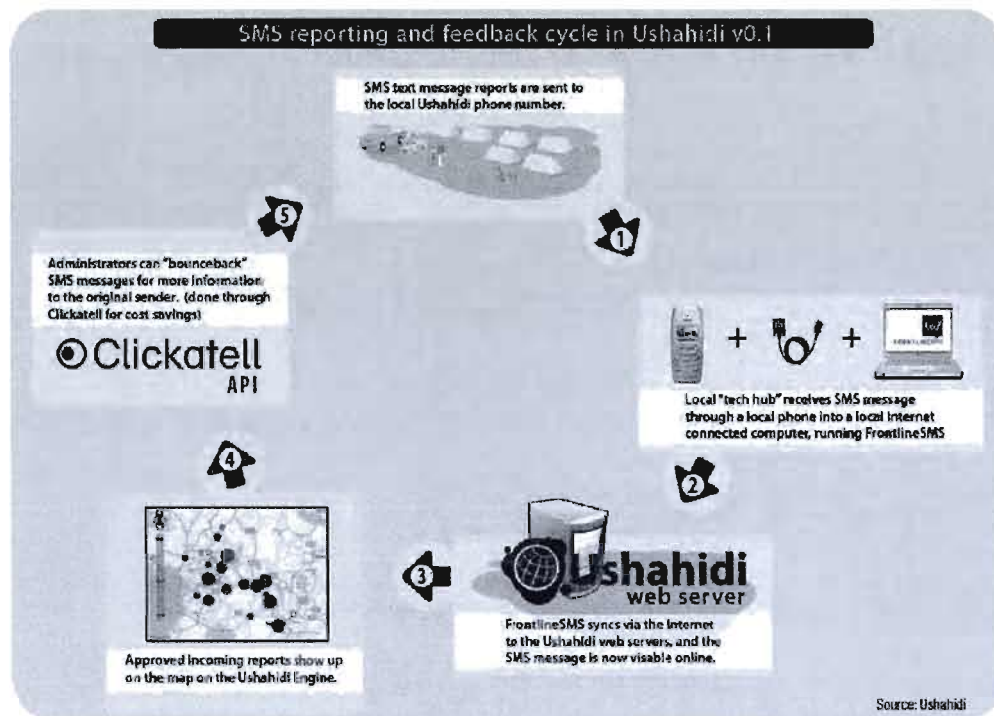


Figure 2.3 De l'alerte SMS au feedback. (Tirée de Coyle et Meier, 2010, p. 23).

Le feedback est ici très important pour assurer la crédibilité des informations diffusées (*ibid*). Le SMS permet à tout le monde de diffuser de l'information sur le site, Coyle et Meier nomment ce phénomène « crowdfearing » ou « crowdsourcing ».

L'aspect portable des NTIC a permis à chacun d'être dans un état de connectivité permanente. Après avoir introduit les NTIC, puis concentré notre attention sur la portabilité et la mobilité qu'elles procurent, il serait intéressant de nous concentrer sur un phénomène prenant de plus en plus d'ampleur, à savoir l'analyse du web social. Selon Millerand, Proulx et Rueff (2010, p. 2), le web social désigne :

[...] d'une part, l'émergence de nouveaux dispositifs numériques indissociables de l'évolution d'Internet (regroupés sous le vocable « Web 2.0 ») et, d'autre part, le développement d'usages originaux médiatisés par ces dispositifs et centrés sur la participation active des usagers dans la production et la diffusion des contenus circulant sur la Toile.

Dans cette optique nous allons nous intéresser au développement des réseaux sociaux numériques et nous porterons une attention particulière à l'analyse de Facebook.

2.3.4 Les réseaux sociaux numériques

Dans notre recherche, nous avons comme objectif de parvenir à comprendre comment pourraient être intégrées les NTIC correspondant aux habitudes de communication des étudiants, dans le processus d'alerte sur les campus universitaires. Les réseaux sociaux, dont Facebook, font partie du développement du web social. En analysant ces nouveaux sites web, nous allons tenter de comprendre en quoi leur utilisation en situation d'alerte pourrait s'avérer bénéfique.

Il n'est pas rare qu'une personne venue d'ailleurs et s'installant dans une petite communauté éveille la méfiance des autochtones, même après plusieurs années de séjour. Dans les sociétés modernes, au contraire, nous n'interagissons pas de la même façon avec des étrangers. Dans les contextes urbains en particulier, nous interagissons presque tout le temps avec des personnes quasi inconnues ou que nous n'avons jamais vues – mais cette interaction se manifeste par des contacts relativement éphémères. (Giddens, 1994, p. 86).

Qu'en est-il des réseaux sociaux ? Nous pourrions effectuer un parallèle évident avec la description des relations au sein des sociétés modernes que nous donne Giddens. Facebook, comme tous les autres réseaux sociaux (Twitter etc.), tous les blogs et tous les sites web dont l'internaute est invité à composer le contenu et où il est invité à interagir, correspondent en quelque sorte à la définition de la société moderne de Giddens : cette interaction de chacun avec des étrangers, cette création de « contacts éphémères » (Giddens, 1994, p. 86).

Il y a de multiples définitions que nous pourrions utiliser pour qualifier les réseaux sociaux. Selon Boyd, ces derniers s'articulent autour de trois aspects : ils permettent aux internautes de se construire un profil public ou semi-public, d'articuler des liens avec les autres utilisateurs avec lesquels ils partagent des connaissances et enfin d'interconnecter tous ces liens dans le système (Boyd et Ellison, 2007). Nous allons retrouver cette idée d'interconnexion des personnes dans la comparaison entre Facebook et le phénomène de petit monde de Milgram (1969) que nous aborderons plus loin.

Si Facebook définit un réseau social, c'est également ce que l'on peut nommer un regroupement de communautés virtuelles. Ce dernier terme qualifie « un ensemble de personnes constituant un réseau où les intérêts des membres se rejoignent et où l'on utilise un

code de communication commun par des liens électroniques, des interfaces graphiques (icônes, textes, images, schémas). » (Harvey, 2004, p. 29). Les communautés virtuelles peuvent se retrouver dans différents groupes créés sur Facebook ou chaque membre partage des intérêts en commun. Facebook devient alors un modèle (ou une caricature) de la société.

D'une société où les individus regardaient les informations sur leurs écrans télévisés ou les écoutaient à la radio, nous passons à une société où les personnes utilisent leurs ipods et leurs écrans d'ordinateur pour regarder les informations. On assiste petit à petit à la fin de la télévision locale et à la naissance de nouveaux médias (Jenkins, 2009; Millerand, Proulx et Rueff, 2010).

2.3.5 Facebook : un outil de communication et d'information

2.3.5.1 Aux origines du phénomène

Le site Sixdegrees.com a été le premier, en 1997, à permettre à des internautes de créer leur profil, puis de générer des listes d'amis (en 1998). Ce site faisait alors sa promotion en vantant sa capacité à aider les internautes à créer des liens et à s'envoyer des messages (Boyd et Ellison, 2007). Il n'a toutefois pas connu le succès de Facebook ou Twitter. En 2000, le site a disparu du web.

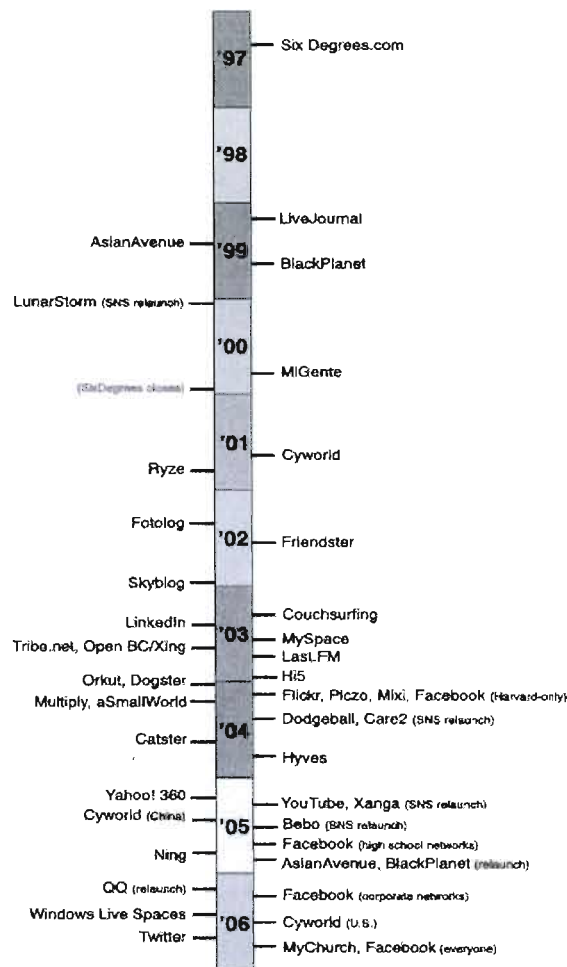


Figure 2.4 Dates de lancement des principaux sites de réseautage social. (Tirée de Boyd et Ellison, 2007.)

Les premiers sites de réseautage social ayant connu un véritable succès ne vont pas mettre longtemps à apparaître : Skyblog en 2002, MySpace en 2003, puis Facebook en 2004 et Twitter en 2006.

MySpace est un des premiers sites de réseautage social à avoir connu une évolution très rapide. Son succès vient du fait que les adolescents y ont adhéré en masse à partir de 2004 (Boyd et Ellison, 2007). Ce public est nouveau sur les sites de réseautage; la volonté des adolescents de suivre l'actualité de leurs groupes musicaux favoris au jour le jour est à

l'origine de cette vague de popularité pour MySpace (*ibid*). Les médias parlent alors de ce phénomène dans les bulletins d'information : le grand public devient au fait de l'existence des réseaux sociaux.

Pour autant, les sites comme MySpace sont encore assez éloignés du concept des futurs sites de réseautage social comme Facebook. Ce dernier a été créé pour servir de trombinoscope aux étudiants d'universités, Harvard à l'origine, en 2004. Ce n'est qu'en 2005 que Facebook s'est répandu dans les écoles secondaires, puis dans les milieux professionnels, pour finalement se diffuser auprès de tous les internautes en 2006 et connaître un véritable succès au début de l'année 2008. On compte aujourd'hui 350 millions d'utilisateurs :

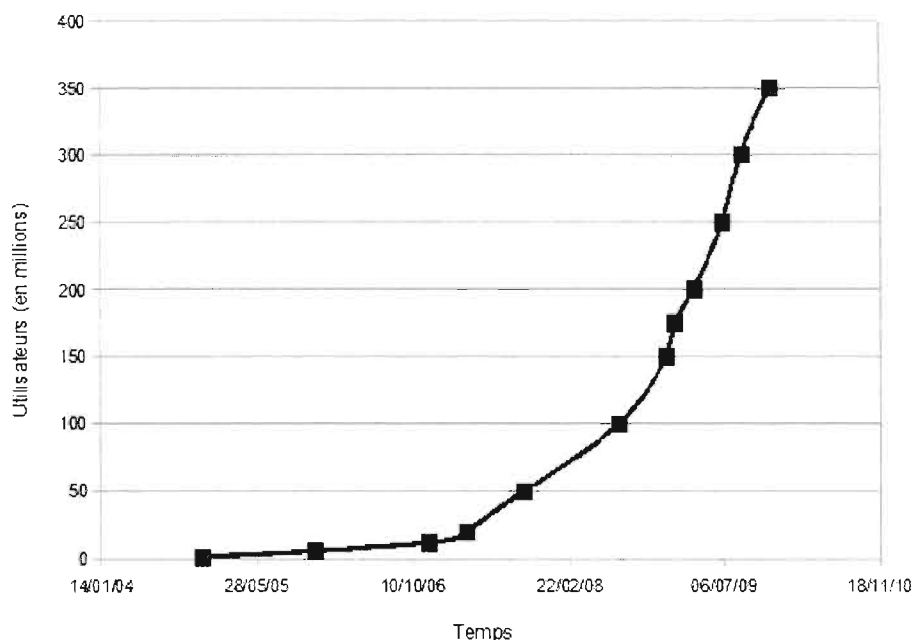


Figure 2.5 Nombre d'utilisateurs de Facebook. (Tirée de www.wikipedia.org.)

2.3.5.2 Une approche systémique de cette plateforme sociale

Facebook est venu bouleverser les voies de communication. D'une approche orientée *Top-Down* au sein de la société (un journaliste transmet l'information à toute une audience), nous sommes passés à une approche *Bottom-Up* : les internautes donnent les informations, ils participent activement aux échanges, les journalistes ne sont plus les seules sources d'information (Coyle et Meier, 2010). Le citoyen lambda veut participer aux échanges

d'informations, et ce particulièrement en temps de crise, d'où l'importante quantité de blogs amateurs qui se créent lors d'une situation exceptionnelle (Leglu, 2009¹⁷). Ce droit des personnes à interagir et à participer aux décisions définit l'approche systémique (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009). En effet, Salgues insiste sur la disparition de la linéarité informationnelle pour décrire le fonctionnement des sites sociaux. Il prend alors l'exemple de Wikipédia montrant que ce site « a été construit par tous gratuitement, donc au service de tous. Pour assurer la véracité des informations, des allers-retours, des nettoyages fréquents des articles est nécessaire. Ce schéma de fonctionnement engendre une approche non linéaire. » (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009, p. 177).

Pour autant, ce phénomène d'interconnexion entre les individus n'est pas nouveau. En 1967, le sociologue Stanley Milgram évoque le phénomène du petit monde. Ce dernier est né en réponse à une question simple : quelle est la probabilité que deux personnes, sélectionnées arbitrairement dans une large population telle que les États-Unis, puissent se connaître ? Milgram avance le fait que si ces deux personnes ne se connaissent effectivement pas directement, elles peuvent tout à fait avoir une ou plusieurs connaissances - ou connexions - en commun (Milgram, 1967). Cette théorie s'applique tout à fait au principe des réseaux sociaux. L'idée est de parvenir, dans un premier temps, à se créer un réseau d'amis, on ajoute alors toutes nos proches connaissances et, grâce à ces dernières, on élargit notre cercle d'amis, on se découvre des connexions avec des personnes rencontrées par hasard dans un tout autre milieu que celui où nous évoluons au quotidien. Ces interconnexions ont fait la popularité de Facebook initialement ; ce site se définit alors comme un outil producteur de social.

Lorsque l'on parle de plateforme sociale, on sous-entend que c'est l'internaute qui est à l'origine du contenu du site web. Cet élément n'est pas négligeable dans le succès de Facebook. Il y a un travail collectif qui s'est mis en place, l'utilisateur des réseaux sociaux retourne fréquemment sur les sites tels que Facebook ou Twitter car il est à l'origine de leur bon fonctionnement. En d'autres termes, ce retour est devenu « nécessaire pour mettre en

¹⁷ Dominique Leglu est directrice de rédaction du magazine *Science et Avenir* et elle a présenté une conférence sur la communication autour de la grippe A H1N1 à l'UQAM le 24 septembre 2010.

œuvre le processus de récupération des informations auprès des internautes. » (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009, p. 175). Dans cette optique, les plateformes sociales ont révolutionné les voies de communication. Dans un récent rapport des Nations Unies, ont été mises en exergue trois différentes façons de transmettre l'information :

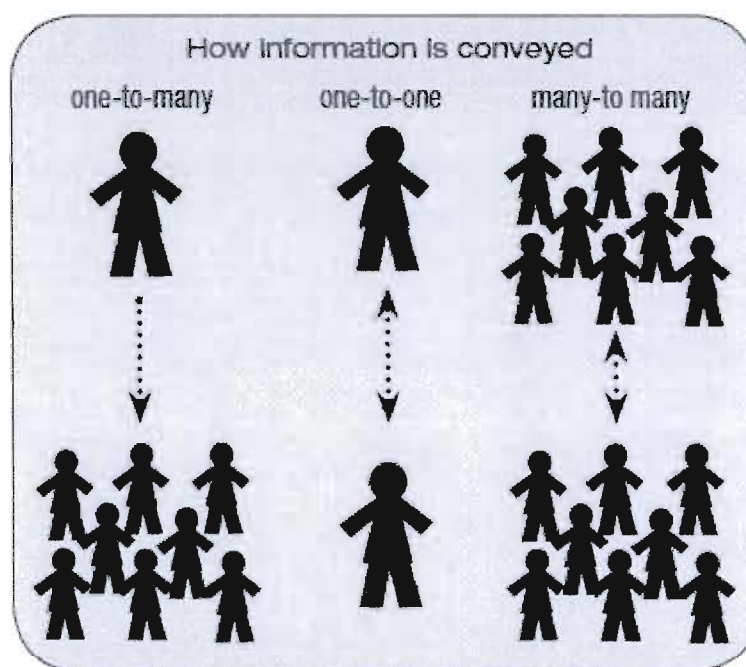


Figure 2.6 Modes de transmission de l'information. (Tirée de Coyle et Meier, 2010, p. 4.)

Dans cette figure le mode *many-to many* illustre le fonctionnement des sites de réseautage social : l'information est rédigée par plusieurs personnes et destinée à plusieurs internautes. Ce processus d'échange et de stockage d'information par les utilisateurs est la base du mécanisme, ce dernier s'articule comme suit : « il permet à l'utilisateur de stocker du contenu, [...] de créer des applications qui vont améliorer les performances du système initial [...] et d'instaurer des tags¹⁸ » (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009, p. 175). On assiste donc à une pratique nouvelle de création et d'échange de contenus entre des utilisateurs que l'on

¹⁸ Un tag désigne un mot clé (ou un code) qui va être utilisé pour décrire un fichier informatique (video, texte, blog etc.) afin que ce dernier soit facilement accessible et identifiable sur le web.

pourrait qualifier de profanes, en ce sens qu'ils ne sont ni scientifiques, ni experts (Proulx et Millerand, 2010, p.20), ceci induit inévitablement la question de la validité des informations.

Ainsi, analyser les sites de réseautage social selon une approche systémique nous permet de nous placer en porte-à-faux avec les approches de compréhension habituelle et donc d'avoir une meilleure compréhension du fonctionnement de ces sites que ne nous en donnerait une approche analytique par exemple.

2.3.5.4 De nouveaux publics

La nature des publics elle-même est différente avec les réseaux sociaux. Danah Boyd (2007) différencie les publics dits « non-médiatiques » (*unmediated*) de ceux « médiatiques » (*mediated*). La première catégorie de public représente l'audience qui assiste à un événement en direct, celle qui est présente en temps et lieu, ce public se situe dans une zone géographique précise à un moment donné. La deuxième catégorie de public représente l'audience qui assiste à un événement via les technologies de l'information, comme la télévision, la radio ou Internet. Dès lors, de nouvelles problématiques entrent en jeu. Le public de l'événement peut ne pas être présent à l'instant où l'action a eu lieu, il en verra une reproduction dans les médias à un autre moment. À cela, le public qui utilise les sites en réseau (YouTube, Facebook, Twitter, Dailymotion etc.) vient lui aussi ajouter de nouvelles problématiques : l'événement qui s'est déroulé à un instant donné (vu par le public non médiatique), qui a été repris par les chaînes de télévision ou les radios (vu ou entendu par le public médiatique), risque maintenant d'être téléchargé sur Facebook ou YouTube et ainsi vu et revu sans aucune contrainte (Boyd, 2007). Danah Boyd distingue quatre éléments qui permettent de séparer les publics non-médiatiques de ceux se référant aux sites de réseautage : « persistance, traçabilité, reproductibilité, audiences invisibles » (Boyd, 2007, p. 8, traduction libre).

Les réseaux sociaux présentent de nombreux avantages pour communiquer en situation de crise, c'est ce que Leysia Palen et son équipe ont démontré en analysant l'activité qui s'est déroulée sur les sites Internet de réseautage en ligne et de partage d'information lors de la fusillade ayant eu lieu à Virginia Tech en 2007. La section qui va suivre est importante

afin de nous permettre d'illustrer concrètement comment le public étudiant utilise les NTIC lors d'une situation exceptionnelle.

2.3.5.5 L'exemple de VirginiaTech

Le 16 avril 2007, 32 personnes sont tuées par un individu armé sur le campus de l'université VirginiaTech aux États-Unis. Les événements se sont déroulés sur une période de temps d'approximativement 2h30. Durant cette période et les heures ayant suivi l'événement, les réseaux sociaux, dont Facebook, furent mis à profit par les étudiants eux-mêmes pour la recherche d'informations concernant les personnes pouvant avoir été blessées. Durant les événements, une étude fut réalisée par Leysia Palen, Sarah Vieweg, Jeannette Sutton, Sophia B. Liu et Amanda Hughes afin de faire ressortir l'activité sociale qui s'est organisée grâce aux sites de réseautage en ligne.

Juste après la crise, de nombreuses informations sur les événements furent entrées par les étudiants sur des sites sociaux aussi divers que Wikipedia, Facebook, Orkut, MySpace ou Second Life (Palen *et al.*, 2007). On constate surtout que ces sites ont été particulièrement utilisés dans le processus de recherche d'informations par les étudiants. On peut déduire que face au peu de messages diffusés par l'université via les mails, les étudiants ont choisi de créer leurs propres réseaux de diffusion. Ainsi, dès 10 h 23 du matin, la première activité sur Facebook est recensée, alors même que l'on ignore toujours si le tireur est encore actif (Palen *et al.*, 2007). Le principe des premiers groupes créés sur les sites de réseautage sociaux est de répertorier les personnes n'ayant pas été la cible des tirs. Ces groupes s'intitulent alors « RUOK », « IMOK » etc. En fin de journée, grâce aux interventions de chacun sur ce qu'ils ont vu ou entendu et aux informations laissées sur Facebook, on est en mesure de connaître l'identité de toutes les victimes avant que l'université ne diffuse une liste de manière officielle (Palen *et al.*, 2007).

Avant de présenter notre terrain de recherche qui va analyser l'utilisation que font les étudiants des NTIC et les opportunités à utiliser ces dernières en situation d'alerte, il y a un dernier point que nous ne pouvons ignorer. Si les NTIC présentent des avantages évidents en matière de communication et pourraient ainsi permettre de gérer efficacement une situation

de crise, leur utilisation comporte également de nombreux risques qui pourraient aggraver la crise.

2.3.6 Les risques liés à l'utilisation des NTIC en situation de crise

Si l'on souhaite parvenir à proposer une démarche de communication sur les risques basée en partie sur l'utilisation des NTIC, il faut tout d'abord comprendre en quoi ces dernières présentent à elles seules un facteur de risque.

L'effet de rémanence est un des risques évidents d'Internet (Libaert, 2005). Sur Internet, il est rare que l'information disparaisse car la personne qui la diffuse ne peut plus la contrôler à partir du moment où elle a été reprise par d'autres sites Internet. C'est ainsi que certaines crises ressurgissent des années après avoir affecté une organisation, alors même que l'exploitation médiatique était retombée.

Si Internet procure une très grande visibilité pour faire connaître un produit ou une information, cette même visibilité peut également desservir une entreprise lors d'une crise : un simple incident peut alors devenir une crise majeure en étant repris par des journaux nationaux, des forums de discussion, etc. (Libaert, 2005). L'information n'est ainsi plus contrôlée par les relationnistes de l'organisation et c'est pourquoi certaines crises qui étaient, au départ, possibles à gérer deviennent de véritables dangers pour la survie d'une organisation.

Si Internet permet de diffuser une information de manière immédiate sur un réseau extrêmement large, il s'agit uniquement d'un moyen, non d'une fin en soi (Maisonneuve, 2006). Les NTIC représentent une technologie en constante évolution. Si le relationniste souhaite utiliser ce moyen pour diffuser son information, il faut qu'il soit en mesure de maîtriser cette évolution et de ne pas se laisser dépasser par la modernité, cela passe par une connaissance et une surveillance des nouvelles technologies de télécommunication qui se développent chaque année.

Enfin, un autre aspect dans l'utilisation des NTIC qui pourrait venir amplifier la crise provient du fait que tout le monde ne profite pas d'une même accessibilité à ces nouvelles

technologies, une certaine ségrégation entre les groupes existe (Maisonneuve, 2006; Nataf, 2003). Ainsi, n'utiliser qu'Internet pour communiquer une information reviendrait à oublier les groupes qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies ou qui, tout simplement, ne sont pas familiers avec leur utilisation ; pour ne parler que de certaines zones géographiques où les NTIC sont le plus développées, en Europe Internet est présent dans 52 % des foyers, et en Amérique du Nord dans 74.2 % des foyers (InternetWorldStats, 2009). Ainsi, 400 millions d'Européens et 88 millions de Nord-américains n'ont pas accès à Internet et vont chercher l'information via d'autres moyens : les médias TV ou radio, les journaux, etc. Le relationniste doit donc garder à l'esprit que son message diffusé sur Internet sera ignoré par une part importante de la population. Ainsi, une gestion de crise ne peut pas se focaliser que sur ces nouveaux médias même s'ils présentent des avantages indéniables, comme celui de la rapidité de diffusion de l'information.

2.4 SYNTHÈSE

Notre cadre théorique nous a permis de déterminer quels étaient les enjeux liés à la communication des risques dans notre société. Les risques étant en perpétuelle évolution et en lien avec le développement de notre société, nous n'avons d'autres moyens que de parvenir à trouver de nouvelles voies de communication afin de les gérer, de minimiser leurs conséquences et de protéger les populations. Le processus de gestion des risques et de communication de crise obéit à des étapes bien précises que nous avons analysées au cours de ce chapitre. L'utilisation des NTIC, quant à elle, est un facteur qui ne doit pas être négligé et qui pourrait gagner à être intégrée dans la gestion des risques et des crises.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons choisi de nous intéresser à une étape bien précise du processus de gestion de crise, à savoir la phase d'alerte. Dans cette optique, l'usage des NTIC se révèle particulièrement intéressant :

La « réalité » des nouvelles technologies est de permettre d'entrer instantanément en contact avec d'autres personnes, sans égard à la distance physique qui nous en sépare ; ceci transforme considérablement les scénarios communicationnels auxquels nous étions habitués. L'interaction synchrone entre individus, par téléphone cellulaire ou par

messagerie instantanée, quel que soit l'endroit où ils se trouvent sur la planète, fait désormais partie du quotidien. (Caron et Caronia, 2005, p. 21).

L'analyse de tous ces éléments va nous permettre de comprendre en quoi l'utilisation des NTIC pourrait être utile durant la phase d'alerte auprès d'un public étudiant. Le fait d'orienter notre recherche sur ce public précis participe à l'originalité de notre étude et va nous permettre de mettre en relation les données issues de notre terrain de recherche avec les éléments de notre cadre théorique.

Dans le prochain chapitre, nous expliquerons la méthodologie que nous avons choisi d'utiliser afin de venir confirmer ou infirmer notre hypothèse de départ.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE TERRAIN

Dans le précédent chapitre nous avons mis en place le cadre théorique qui va nous servir de référence tout au long de l'analyse du terrain de notre recherche. Le chapitre III présente la méthodologie que nous avons utilisée pour pratiquer notre recherche terrain. Nous pourrions ainsi confirmer ou infirmer notre hypothèse selon laquelle le processus d'alerte pour rejoindre les étudiants devrait intégrer les différents usages qu'ils font des TIC.

Grâce à la mesure et à l'analyse chiffrée, ainsi qu'aux calculs statistiques, nous pourrions nous assurer que les conditions à la généralisation de nos résultats sont respectées (Mongeau, 2008). Ainsi, conformément à notre démarche quantitative, nous avons réalisé un sondage. Dans un premier temps, après un bref rappel des objectifs de notre recherche, nous expliquerons l'origine de la création du sondage, avant de revenir sur la méthodologie utilisée, la structure du questionnaire et l'analyse qui va en être faite.

3.1 RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE NOTRE HYPOTHÈSE

Notre objectif principal est d'analyser l'utilisation que font les étudiants de certaines technologies de l'information et de la communication – celles qui correspondent à leurs habitudes de communication (en particulier l'usage des réseaux sociaux numériques, des téléphones cellulaires et des courriels) – afin de les intégrer dans le processus d'alerte sur les campus universitaires.

L'objectif secondaire de notre recherche consiste à comprendre comment créer un intérêt de la part des étudiants pour un système d'alerte performant dans leur environnement de travail.

Nous avons émis l'hypothèse générale suivante : grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication qui se développent (téléphones portables intelligents, réseaux sociaux etc.), les étudiants pourraient être rejoints en tout temps et où qu'ils soient en cas d'alerte. Pour justifier l'utilisation d'une démarche quantitative, nous avons précisé notre

hypothèse centrale en ajoutant une hypothèse unilatérale : afin d'utiliser les NTIC dans le processus d'alerte, il faut s'adapter aux habitudes des étudiants, ces habitudes pourraient se différencier en fonction du statut des étudiants. Une personne au premier cycle fréquentant le campus 11 heures ou plus par semaine, est probablement plus utilisatrice des NTIC qu'une personne ne le fréquentant qu'occasionnellement ; de même, de jeunes étudiants pourraient avoir développé différentes utilisations des réseaux sociaux, en comparaison avec des étudiants plus âgés par exemple. L'hypothèse unilatérale nous permet de légitimer l'utilisation d'une démarche quantitative (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007).

3.2 MÉTHODOLOGIE QUANTITATIVE

Nous avons choisi d'utiliser la quantification car cette démarche « [...] nous permet de dépasser le sens commun en introduisant une part d'objectivité par la présence de mesures. » (Amyotte, 2002, p. 18). La quantification nous permet également d'avoir une meilleure précision de mesure, d'avoir des données objectives et de les comparer, de généraliser, de dégager des tendances générales et de vérifier nos hypothèses (*ibid.*). À la lumière du cadre théorique que nous avons élaboré, nous allons pouvoir expliquer les interactions entre les phénomènes et ainsi effectuer des liens entre les résultats du sondage et nos propres conclusions.

Notre analyse statistique va donc avoir deux fonctions distinctes :

- fonction exploratoire : exploration des données, identification des liens entre les résultats ;
- fonction confirmatoire : validation des hypothèses, justification des interprétations, confirmation des relations suspectées entre les variables (Martin, 2009).

Nous allons utiliser un sondage comme instrument de mesure¹⁹. Ainsi, nous opérationnaliserons les concepts que nous avons élaborés dans notre cadre théorique et répondrons à notre question de recherche et aux hypothèses qui lui sont reliées, telle est la fonction du sondage (Gauthier, 2003).

¹⁹ Voir Appendice A (p. 97) : Questionnaire du sondage.

3.3 LES ORIGINES DU SONDAGE

Le sondage que nous allons analyser a été administré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise de l'UQAM dirigé par Pierre Bérubé, auquel nous collaborons au titre d'assistant de recherche. Le Centre d'étude est rattaché à la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM.

Ce sondage a été diffusé dans la foulée des travaux du « Campus Emergency Messaging Research Group » et avec la collaboration de son coordonnateur, Gordon Gow. Ce groupe effectue des recherches sur les alertes sur les campus universitaires canadiens. Une première version du sondage a déjà été diffusée par ce même groupe au sein de trois universités anglophones : l'Université d'Alberta, l'Université du Nouveau Brunswick et l'Université Simon Fraser en mars/avril 2008. Un rapport de recherche a été publié par ce groupe en novembre 2008 intitulé *Alerting Preferences and the Campus Community : A research report on survey results from three Canadian universities*.

L'autorisation de reprendre et traduire le sondage a été obtenue par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise de la Chaire de relations publiques et de communication marketing de l'UQAM (Bérubé, 2010)²⁰. Notre travail a ensuite été d'effectuer des ajustements (en fonction du campus retenu pour notre étude de cas, soit l'UQAM) et d'apporter au sondage des questions mettant plus de l'avant l'usage de certaines NTIC dans un processus d'alerte (téléphones cellulaires intelligents, réseaux sociaux) afin de répondre à notre objectif de recherche. Notre questionnaire s'adressait à tous les groupes constituant la communauté UQAM, pour les fins de notre étude nous n'avons retenus que les données touchant les étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs.

²⁰ Extrait du formulaire : « Demande d'approbation d'un projet de recherche (Sciences humaines et sociales-VRR-104). Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval » rédigé par Pierre Bérubé.

3.4 L'ÉCHANTILLONNAGE

Nous avons eu l'opportunité de pouvoir diffuser notre sondage à l'ensemble des groupes de la communauté UQAM :

- étudiants de premier cycle,
- étudiants de cycles supérieurs (DESS, maîtrise, doctorat)
- enseignants (professeurs, maîtres de langue ou chargés de cours),
- Personnel administratif ou de soutien
- cadres

Le fait de pouvoir diffuser ce sondage à aussi grande échelle nous a été possible grâce à l'intérêt que pourraient représenter les résultats dans la gestion des alertes sur le campus de l'université.

Nous avons utilisé la technique d'échantillon de volontaires. Il s'agit d'une technique non probabiliste permettant « [...] d'obtenir une meilleure représentativité [en procédant] à une sélection, en fonction de quotas, parmi des volontaires, ou à un redressement *a posteriori* de l'échantillon. » (Gauthier, 2003, p. 223-224). Cette méthode comporte l'avantage d'avoir permis de diffuser le sondage au nombre maximal de répondants potentiels et ainsi d'obtenir un échantillon important et représentatif de la population visée.

En tenant compte du nombre d'étudiants inscrits à la session d'automne 2009 – date à laquelle fut diffusé le sondage – voici le tableau représentatif de notre échantillon :

Tableau 3.1
Représentativité de notre échantillon

POPULATION (total des étudiants à l'UQAM)	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (total des étudiants ayant répondu)
N = 38 649	n = 1 532
Étudiants au 1 ^{er} cycle N = 31 980 (83 % de la population)	Étudiants au 1 ^{er} cycle n = 1 206 (79 % de l'échantillon)
Étudiants aux cycles supérieurs N = 6 669 (17 % de la population)	Étudiants aux cycles supérieurs n = 326 (21 % de l'échantillon)

Comme mentionné, nous avons choisi de traiter uniquement les données fournies par les étudiants afin de répondre à nos objectifs de recherche. Selon le principe d'échantillonnage de volontaires que nous avons utilisé ici, nous avons sondé à peu près 3,9 % de toute la population étudiante de l'UQAM, soit 1 532 personnes. Nous avons divisé les répondants en deux groupes distincts : les étudiants au premier cycle et les étudiants aux cycles supérieurs²¹. Selon les taux de réponses obtenus, nous pouvons constater que notre échantillon est représentatif de la population étudiante réelle car il possède pratiquement la même structure que la population de référence, condition nécessaire à une bonne représentativité (Martin, 2009).

Pouvoir évaluer la structure de la population mère, ici tous les étudiants de l'UQAM, est très rare lorsque l'on fait des statistiques (*ibid.*). Toutefois, dans notre cas, nous avons l'opportunité de connaître comment se répartissent les étudiants selon leurs cycles d'études grâce aux données qui nous ont été fournies par le registrariat de l'UQAM. Ainsi, nous

²¹ Voir section 3.7.2 pour la justification de cette division et la mise en place des variables.

pouvons prouver concrètement que notre échantillon est représentatif. La représentativité est ici déduite en fonction du statut des étudiants : premier cycle et cycles supérieurs.

3.5 MARGE D'ERREUR ET INTERVALLE DE CONFIANCE

Sachant que nous avons choisi une méthode d'échantillonnage non probabiliste (c'est-à-dire qui ne prend pas en considération le hasard), il n'y a pas de marge d'erreur ni d'intervalle de confiance à établir. Ces deux données ne sont utilisables que dans le cas d'un échantillonnage aléatoire (ou probabiliste). Dans notre cas, nous allons définir avec précision les biais qu'il faut prendre en considération dans l'analyse des résultats (voir point 3.10).

3.6 LA COLLECTE DES DONNÉES

Nous avons effectué un pré-test auprès d'un échantillon de 20 personnes (étudiants, professeurs, employés de soutien et cadres) afin de vérifier la pertinence du questionnaire et de réajuster certaines questions en fonction des remarques qui nous ont été données. Le sondage a ensuite été diffusé du 16 au 30 novembre 2009 à la communauté UQAM.

Dans le cadre de notre étude, la collecte de données a été effectuée principalement via les courriels des membres de la communauté UQAM. Ainsi, tous les étudiants ont reçu une invitation à remplir le questionnaire. Cette invitation est composée d'un texte de présentation permettant au répondant de consentir, ou non, de manière anonyme à répondre au sondage.

La présentation du questionnaire a également été diffusée sur la page Web institutionnelle du site de l'UQAM, sur Facebook et Twitter ainsi que dans le journal de

l'UQAM²², permettant au sondage d'avoir une meilleure visibilité auprès des étudiants. Un lien hypertexte leur permettait alors de pouvoir accéder directement au questionnaire.

Certains questionnaires ont été commencés mais non achevés par les répondants ; seuls les questionnaires ayant été terminés par les étudiants ont été analysés.

3.7 LE TRAITEMENT DES DONNÉES

3.7.1 Traitement des données brutes

Grâce à la statistique descriptive, nous allons pouvoir présenter nos données sous forme de tableaux et comparer les résultats en effectuant des croisements à l'aide de graphiques. Les graphiques vont nous permettre de viser trois objectifs :

- synthétiser les données : nous dégagerons ainsi les principales données qui nous intéressent),
- contrôler les résultats : nous pourrions mettre de l'avant plus facilement les anomalies éventuelles et les expliquer,
- comparer et rechercher des régularités : nous pourrions analyser les différences entre nos séries de données (ici les étudiants au premier cycle face à ceux aux cycles supérieurs) mais également les similarités afin de venir confirmer, ou infirmer, notre hypothèse de départ (Grawitz, 1996).

L'inférence statistique va ensuite nous permettre de « [...] généraliser les données obtenues auprès d'échantillons à un ensemble plus vaste, la population » (Amyotte, 2002, p. 17), dans notre cas : les étudiants de l'UQAM. Dans cette optique nous utiliserons des pourcentages pour généraliser nos données.

Le sondage a été diffusé grâce au logiciel SurveyMonkey. Ce même logiciel a également servi à récolter et compiler les données. Nous avons ensuite utilisé le logiciel

²² Voir Appendice D (p. 126) : article de présentation du sondage intitulé « Communications en situation d'urgence » dans *Journal L'UQAM*, vol. XXXVI, no. 6 (16 novembre 2009).

Excel pour isoler les données des étudiants et les transférer sous forme de tableaux et de graphiques.

3.7.2 Méthode d'analyse

Nous allons analyser nos données en prenant en considération deux types de variables : celle indépendante et celles dites dépendantes (Mongeau, 2008).

3.7.2.1 Variable indépendante

Comme mentionné précédemment, nous allons systématiquement diviser les réponses aux questions selon deux groupes correspondants au statut des étudiants à l'université. Ce statut constitue notre variable indépendante. Cette dernière est composée de deux valeurs différentes : les étudiants au premier cycle et ceux aux cycles supérieurs (maîtrise, doctorat, post-doctorat). Nous avons choisi d'effectuer cette distinction pour deux raisons qui se sont imposées à la suite de la rédaction des précédents chapitres.

Premièrement, comme nous l'avons mentionné dans notre chapitre problématique, les étudiants sont affectés par le milieu universitaire de différentes manières. La construction sociale qui se développe au sein de l'université prend aussi en considération les différents statuts des étudiants.

Enfin, il nous a semblé intéressant d'utiliser cette distinction entre les étudiants pour effectuer un lien avec notre objet d'étude, l'utilisation des NTIC, et le rapport particulier des étudiants avec les réseaux sociaux.

Cette segmentation des étudiants en fonction de leur statut va nous être utile pour répondre à notre objectif de recherche et parvenir à trouver les meilleurs moyens pour s'assurer d'une bonne pénétration du message en cas d'alerte au sein de la communauté étudiante. La variation de la variable indépendante pourrait venir influencer les variables dépendantes.

3.7.2.2 Variables dépendantes

Les variables dépendantes sont à chaque fois différentes en fonction des questions, elles peuvent alors posséder de deux à une dizaine de valeurs. Elles sont directement influencées par les valeurs de la variable indépendante (Amyotte, 2002; Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007) que nous avons défini au point précédent.

Chacune de ces variables va nous permettre d'analyser le comportement des étudiants face à diverses situations d'alerte ainsi que l'utilisation qu'ils font des NTIC. Nous pourrons aussi comprendre si les étudiants souhaiteraient intégrer l'usage de ces nouvelles technologies dans un processus d'alerte sur leur campus. Le point suivant présente la structure du questionnaire et introduit ainsi les différentes variables dépendantes que nous pourrons retrouver tout au long du sondage.

3.8 STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE ET ORIENTATION DES QUESTIONS

Le questionnaire qui fut rédigé par l'équipe de Gordon Gow comportait 48 questions. Nous avons décidé d'en enlever quelques-unes car elles ne s'adaptaient pas à un campus tel que celui de l'UQAM. Nous en avons aussi modifié certaines afin d'analyser le comportement des étudiants face à l'utilisation des réseaux sociaux et des SMS en situation d'alerte. Notre questionnaire comporte donc 37 questions et se divise en 6 parties²³ :

- Profil personnel : cette partie permet de dresser le profil du répondant en fonction de son statut universitaire, son âge, son sexe, sa situation géographique et le temps passé sur le campus. Il est important de regrouper les étudiants selon ces critères car l'intérêt pour les alarmes peut se manifester de différentes manières pour des étudiants passant 30 h par semaine sur le campus en comparaison avec des étudiants n'y étant présents qu'une dizaine d'heures.

²³ Le questionnaire est disponible dans son intégralité en annexe (p. 97), la division en 6 parties est la même que celle effectuée par Gordon Gow et son équipe dans le questionnaire anglais.

- Profil en matière de communications sur le campus : dans cette partie il s'agit de comprendre quelles sont les utilisations des NTIC qui sont faites par les répondants. Nous allons ainsi pouvoir connaître le taux de pénétration du téléphone portable au sein de la communauté étudiante de l'UQAM et, dans un second temps, envisager, ou non, d'utiliser ce moyen pour communiquer une alerte.
- Profil en matière de communications téléphoniques mobiles : nous souhaitons ici analyser l'utilisation spécifique du téléphone portable qui est faite par les étudiants. Nous souhaitons ainsi connaître le taux de pénétration d'un SMS ou d'un appel entrant auprès des étudiants dans diverses situations. Enfin, cette partie nous permettra également de connaître l'intérêt des étudiants pour un service d'abonnement à des SMS diffusés par l'UQAM et servant différentes causes, dont les alertes.
- Profil en matière de messagerie : cette partie consiste à analyser l'utilisation de la messagerie électronique qui est faite par les étudiants, tant au niveau des courriels UQAM, que des courriels personnels ou encore de la consultation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter).
- Connaissances en matière de sécurité sur le campus : à présent que le profil des étudiants a été établi selon plusieurs variables dépendantes, nous allons pouvoir axer le sondage sur les alertes sur campus. Cette partie vise à comprendre si les étudiants ont connaissance des procédures à respecter en cas d'alerte sur leur campus et quelles seraient leurs réactions face à une situation exceptionnelle.
- Les alertes sur le campus de l'UQAM : cette dernière partie va nous permettre de connaître avec précision quelles voies de communication les étudiants privilégieraient en fonction de différentes alertes et quels services l'université pourrait mettre en place pour améliorer le processus de communication en cas de crise. Nous avons choisi de présenter 8 types de crise différents, tous pouvant survenir sur le campus de l'UQAM :

- situation météorologique exceptionnelle,
- déversement de produits toxiques,
- alerte sanitaire,
- agression armée,
- colis suspect,
- incendie,
- arrêt du métro,
- panne de ventilation.

Enfin, nous avons identifié, à la lumière de notre cadre théorique, 10 moyens de communication différents qui seraient privilégiés par les étudiants pour être avertis en situation de crise :

- message téléphonique,
- message texte (SMS),
- courriel,
- site web de l'UQAM,
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter etc.),
- sirènes ou haut-parleurs,
- babillards numériques sur le campus,
- affichage direct sur l'écran des postes de travail,
- radio ou télé (médias),
- bouche à oreille (intervenants directs).

3.9 APPROBATION ÉTHIQUE

Nous avons déposé une *demande d'approbation éthique d'un projet de recherche chez l'humain* auprès du Comité d'éthique de l'UQAM afin de diffuser ce questionnaire auprès de la communauté de l'université, cette demande fut acceptée²⁴ ; nous avons également obtenu un certificat personnel de formation en éthique de la recherche²⁵.

Si le questionnaire ne présentait aucun risque physique ou social pour les sondés, un risque lié à un éventuel inconfort face à certaines questions pouvait survenir. En effet, le sondage s'inscrit dans le contexte des événements dramatiques de Dawson en 2006 et VirginiaTech en 2007, il est donc possible que certains répondants puissent être perturbés au souvenir de ces situations. Toutefois, le sondé répondant sur une base volontaire et de manière anonyme pouvait interrompre sa participation au sondage lorsqu'il le souhaitait.

3.10 BIAIS DE LA RECHERCHE

Toute recherche statistique comporte des biais (Martin, 2009; Amyotte, 2002) qu'il convient de distinguer avant de présenter et d'analyser les résultats.

Il est important de noter, dans un premier temps, que nous avons joint un maximum de personnes mais le mode d'administration du sondage reste informatique. Ainsi, tous les sondés sont familiers de l'utilisation des nouvelles technologies, donc le recours à ces dernières dans un processus d'alerte peut paraître une évidence pour les répondants. Toutefois, grâce aux variables que nous avons proposées dans nos questions, les étudiants ont pu classer les différentes NTIC par ordre de priorité selon l'importance qu'ils donnaient à telle ou telle alerte.

Il faut également prendre en considération que les sondés étant des volontaires, leur intérêt pour les alertes sur le campus n'est pas nouveau. Les étudiants n'étant pas intéressés

²⁴ Voir Appendice B (p. 112) : Demande d'approbation éthique.

²⁵ Voir Appendice C (p. 125) : Certificat personnel d'achèvement de la formation en éthique de la recherche.

par un système d'alerte sont très peu nombreux et n'ont souvent pas répondu au questionnaire.

D'après les données fournies par le registrariat, il apparaît que la proportion de femmes ayant répondu à notre sondage est quelque peu supérieure à la réalité. En effet, à l'UQAM les étudiants se divisent comme suit : 61,7 % de femmes et 38,3 % d'hommes. Dans notre sondage nous obtenons : 72,2 % de femmes et 27,8 % d'hommes. Il est toutefois important de noter que si la répartition n'est pas exactement similaire en regard des hommes et des femmes, la dominance féminine demeure. En effet, nous n'avons pas obtenu des résultats où les hommes seraient sur-représentés, ce qui aurait été en contradiction totale avec la réalité.

Enfin, il y a quelques erreurs dues aux non-réponses de certains sondés à quelques questions. Ces erreurs sont minimales et ne modifient pas les résultats de manière significative.

Ces biais ne rendent pas caducs pour autant les résultats de notre sondage. « Un biais ou une erreur est un écart par rapport à une valeur réelle. L'objectif du scientifique est alors de s'approcher au plus près de cette réalité. » (Martin, 2009, p. 29).

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans les précédents chapitres nous avons présenté notre cadre théorique et explicité la méthode que nous souhaitons utiliser pour analyser notre sondage et répondre à notre objectif de recherche. Le présent chapitre a pour but de présenter les données que nous avons recueillies grâce à notre questionnaire ainsi que grâce à l'analyse de la documentation secondaire. Concernant le sondage il serait inutile de présenter les données question par question car toutes ne présentent pas un intérêt pour notre recherche.

Nous allons présenter nos résultats grâce à des tableaux et des graphiques. Les données seront illustrées par des pourcentages afin de conserver un ordre de grandeur significatif. Ce pourcentage sera suivi du nombre exact de répondants qu'il représente afin de légitimer nos résultats en gardant à l'esprit la différence entre les étudiants aux cycles supérieurs et ceux au premier cycle, ces derniers étant 4 fois plus nombreux.

Pour un maximum de clarté et ainsi faciliter l'interprétation des résultats au chapitre V, nous diviserons le présent chapitre en quatre parties distinctes en fonction de nos intérêts de recherche. Ainsi, nous nous attacherons à présenter dans un premier temps le profil des répondants. Nous analyserons ensuite quelle utilisation les étudiants font des NTIC. Dans un troisième temps, nous étudierons l'intégration des alertes sur le campus de l'UQAM. Enfin, nous terminerons en présentant comment les étudiants souhaiteraient intégrer les NTIC et les réseaux sociaux dans une stratégie d'alerte. Grâce à ce cheminement en quatre étapes, nous pourrons, dans le chapitre suivant, analyser et comprendre ces résultats afin d'infirmer ou confirmer notre hypothèse de départ.

4.1 IDENTIFICATION DES RÉPONDANTS

4.1.1 Statuts des répondants

Comme nous l'avons mentionné dans notre chapitre méthodologique, nous ne nous intéresserons qu'aux données fournies par les étudiants. Ces derniers représentent 71,5 % (1 532) des répondants au total. Les autres, 28,5 % (608), sont constitués des enseignants, du

personnel administratif et des cadres, nous n'analyserons volontairement pas ici ces catégories de répondants car elles ne correspondent pas à notre objectif de recherche.

Tableau 4.1
Statuts des répondants

Étudiants au premier cycle		Étudiants aux cycles supérieurs	
Quantité	fréquence	Quantité	Fréquence
1 206	78,7 %	326	21,3 %

4.1.2 Portrait d'une population jeune

Notre échantillon est composé d'une population jeune, 82,8 % (996) des répondants au premier cycle ont 30 ans ou moins. 82,8 % (270) des étudiants aux cycles supérieurs ont 35 ans ou moins.

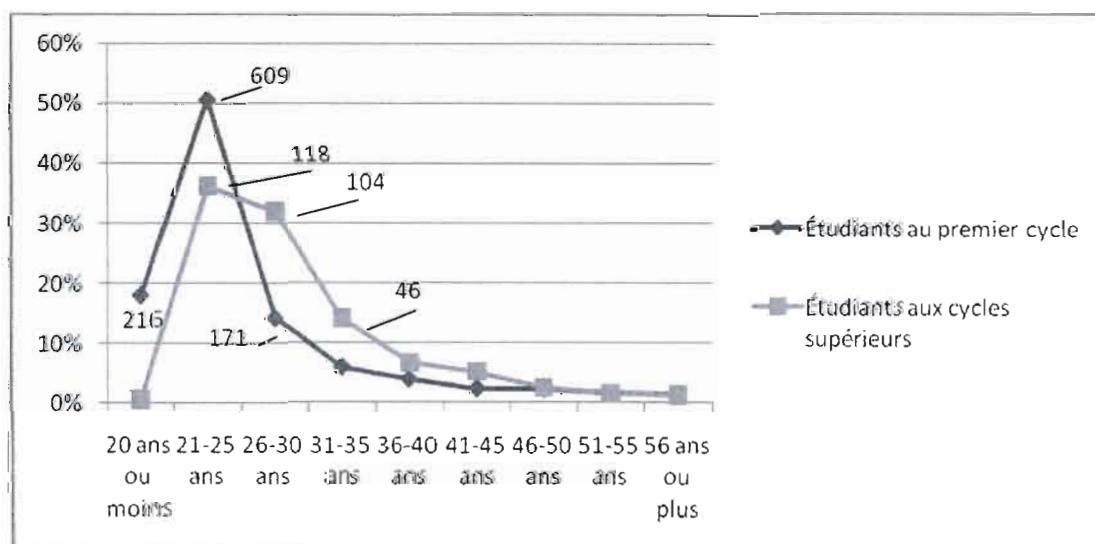


Figure 4.1 Groupes d'âges des répondants.

4.1.3 Sexe des répondants

Nous avons observé, comme nous le mentionnons dans la section 3.10 de ce travail concernant les biais de notre recherche, que les femmes étaient sur-représentées dans notre échantillon. Elles totalisent environ les $\frac{3}{4}$ des sondés, tant chez les étudiants au premier cycle que ceux aux cycles supérieurs.

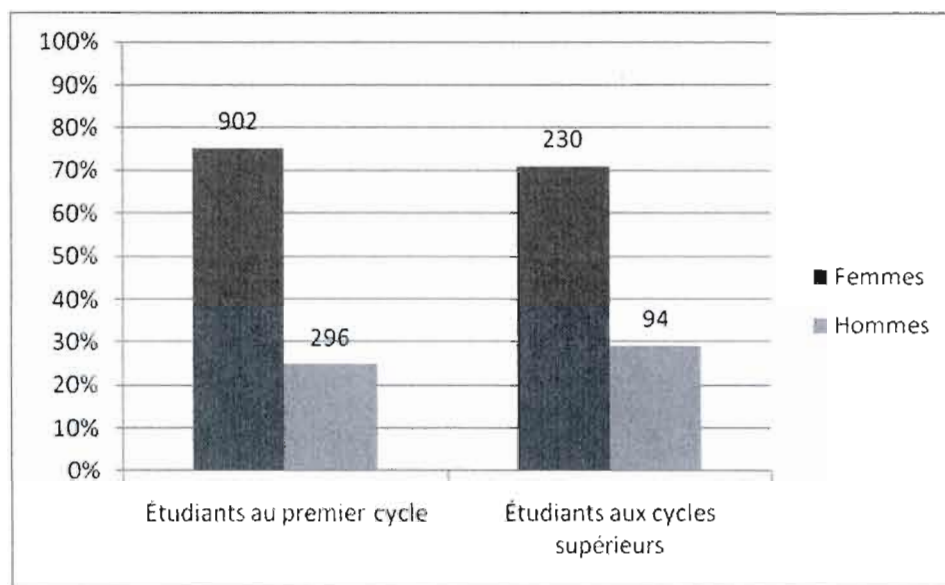


Figure 4.2 Répartition hommes/femmes des répondants.

4.1.4 La présence sur le campus

Connaitre de quelle façon les étudiants fréquentent leur campus est primordial pour parvenir à comprendre quelle relation ces derniers entretiennent avec leur milieu de vie. Ainsi, nous savons que les $\frac{3}{4}$ (75 %) des étudiants au premier cycle fréquentent l'UQAM régulièrement du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h, cette même proportion est environ de 65 % pour les étudiants aux cycles supérieurs. Le tableau suivant nous permet de constater que si la fréquentation du campus en soirée diminue significativement, elle n'en reste pas moins à prendre en considération.

Tableau 4.2
Fréquence de présence sur le campus

	Étudiants de premier cycle		Étudiants de cycles supérieurs	
	Quantité	Fréquence	Quantité	Fréquence
De jour, du lundi au vendredi (entre 8h et 18h)				
Régulièrement	857	74,80 %	198	64,70 %
De temps à autre	184	16,10 %	61	19,90 %
Rarement	60	5,20 %	36	11,80 %
Jamais	44	3,80 %	11	3,60 %
En soirée, du lundi au vendredi (entre 18h et 23h)				
Régulièrement	354	31,60 %	70	22,90 %
De temps à autre	399	35,60 %	111	36,30 %
Rarement	223	19,90 %	91	29,70 %
Jamais	146	13,00 %	34	11,10 %

Le temps de présence des étudiants sur le campus nous permet de constater que les $\frac{3}{4}$ des répondants au premier cycle y passent de 11 à 20 heures ou plus. Ceux aux cycles supérieurs se situant nettement au-dessous de cette moyenne. Il est important de confirmer ainsi que l'université représente pour les étudiants au premier cycle un milieu où ils passent la majorité de leur temps de manière hebdomadaire.

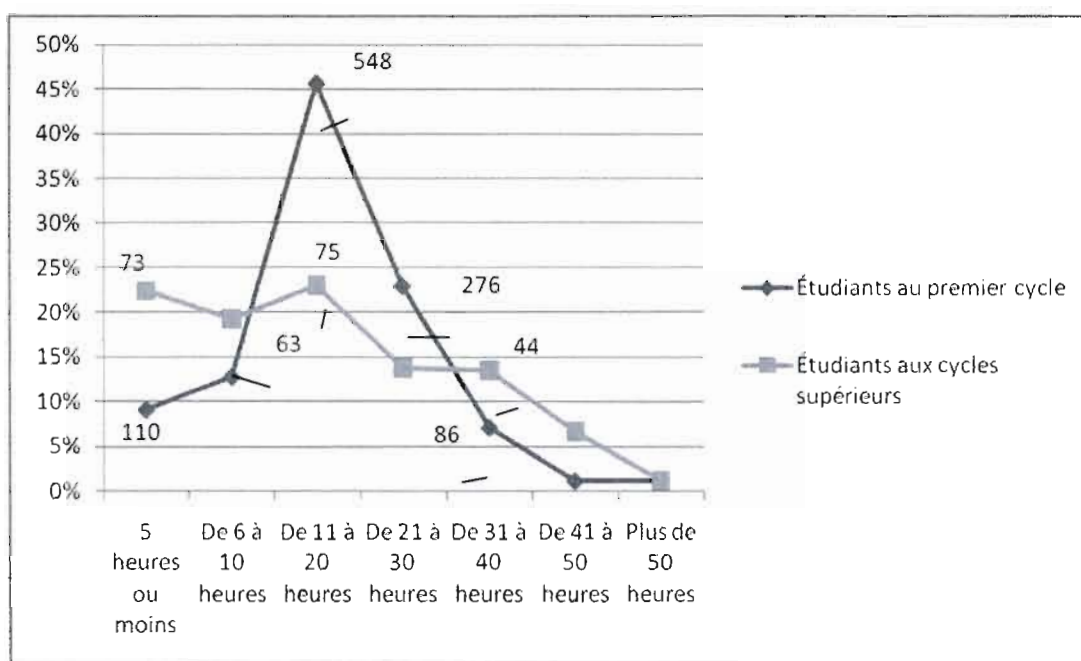


Figure 4.3 Nombre d'heures passées sur le campus.

Nous venons de dresser un portrait des répondants en fonction de différentes variables dépendantes (l'âge, le sexe et la présence sur le campus). Nous prendrons en considération ces diverses variables dans notre analyse car de leurs valeurs peuvent dépendre différents usages des NTIC et un intérêt différent pour les alertes dans le milieu que fréquentent les étudiants au quotidien : leur université.

Dans le point suivant, nous allons présenter les résultats qui illustrent l'utilisation que les étudiants font des NTIC sur leur campus. Ce point nous permettra d'apporter des éléments de réponse à l'hypothèse que nous avons émise avançant que l'utilisation des nouvelles technologies sur le campus fait partie des habitudes des étudiants.

4.2 L'UTILISATION DES NTIC SUR LE CAMPUS

Le téléphone portable standard apparait comme le moyen de communication auquel les étudiants ont le plus souvent accès sur le campus, près de la moitié d'entre eux privilégieraient ce moyen. Le téléphone fixe, le téléphone portable intelligent, l'ordinateur portable avec wifi et l'ordinateur fixe relié à Internet constituent, quant à eux, des moyens de communication facilement accessibles pour environ $\frac{1}{4}$ de la population étudiante totale. Nous n'avons volontairement pas inclus ici les moyens de communication tels que la radio ou la télévision ainsi que les téléavertisseurs situés sur le campus car ces derniers ont un taux de pénétration quasiment nul sur le campus pour tous les étudiants (tous statuts confondus).

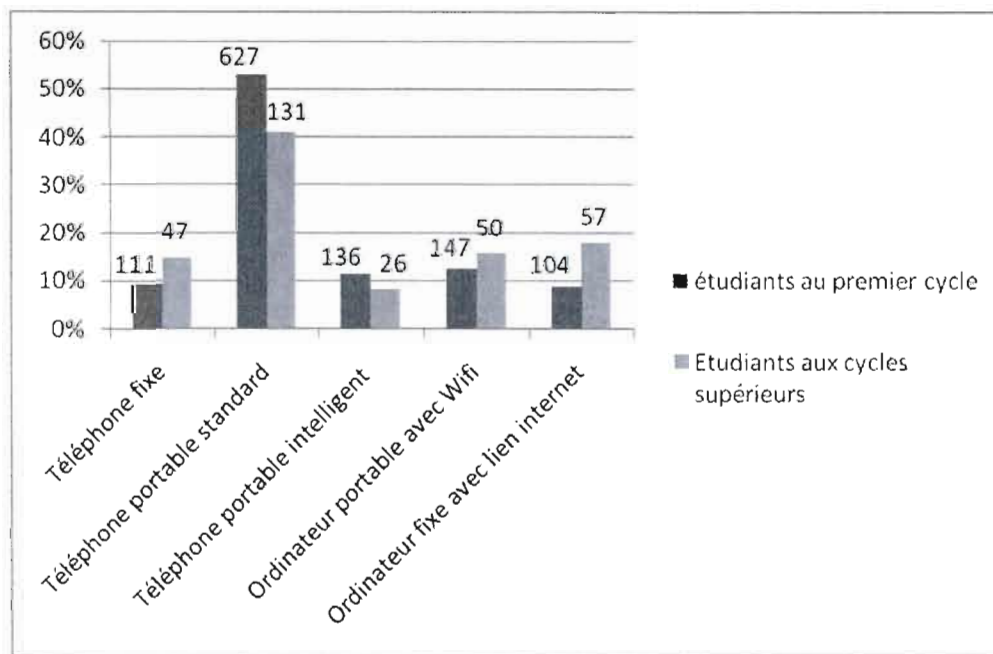


Figure 4.4 Moyen de communication le plus facilement accessible sur campus.

4.2.1 L'utilisation du téléphone portable

Le téléphone portable étant le moyen de communication le plus accessible pour les étudiants il est important de comprendre quelle est l'utilisation qui en est faite par ces derniers.

Plus de la moitié des étudiants disent posséder un téléphone portable régulier. Il est à noter que 22 % (267) des étudiants au premier cycle et 33 % (107) des étudiants aux cycles supérieurs disent ne pas détenir de téléphone portable.

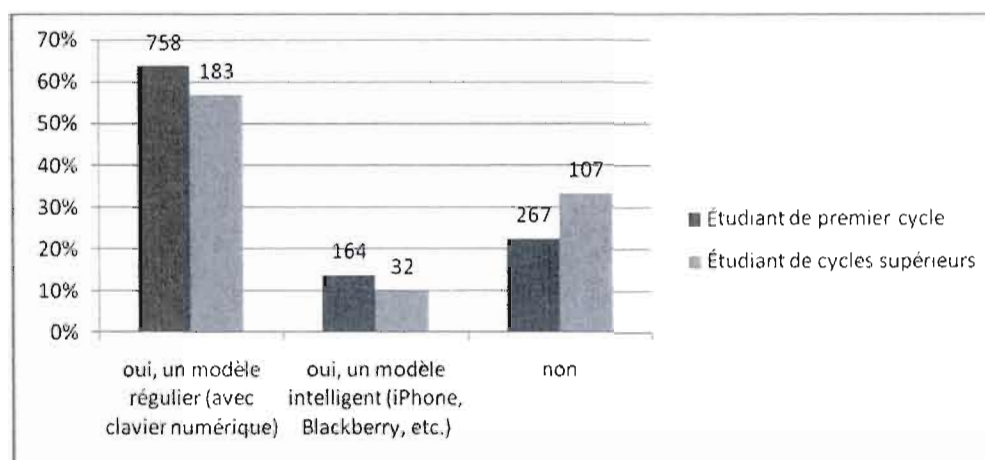


Figure 4.5 Question : possédez-vous un téléphone portable ?

Si la pénétration du téléphone portable est tout de même élevée sur le campus de l'UQAM, nous devons savoir si, en cas d'alerte, le téléphone serait un moyen efficace pour avertir toute la population le plus rapidement possible. Il apparaît que 69,5 % (634) des étudiants au premier cycle disent avoir leur portable allumé en tout temps, même lors des périodes de cours, versus 53 % (114) des étudiants aux cycles supérieurs affirmant la même chose.

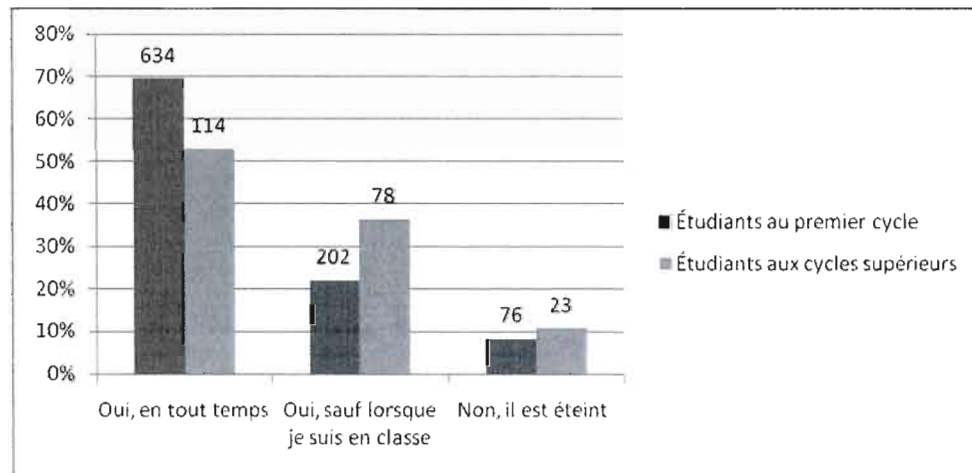


Figure 4.6 Question : votre téléphone portable est-il en marche sur le campus ?

Si l'on souhaite utiliser le téléphone portable dans une stratégie d'alerte, alors l'utilisation du SMS peut se révéler très intéressante. Grâce à notre sondage, nous avons découvert que les $\frac{3}{4}$ des étudiants (tous statuts confondus) utilisent les SMS.

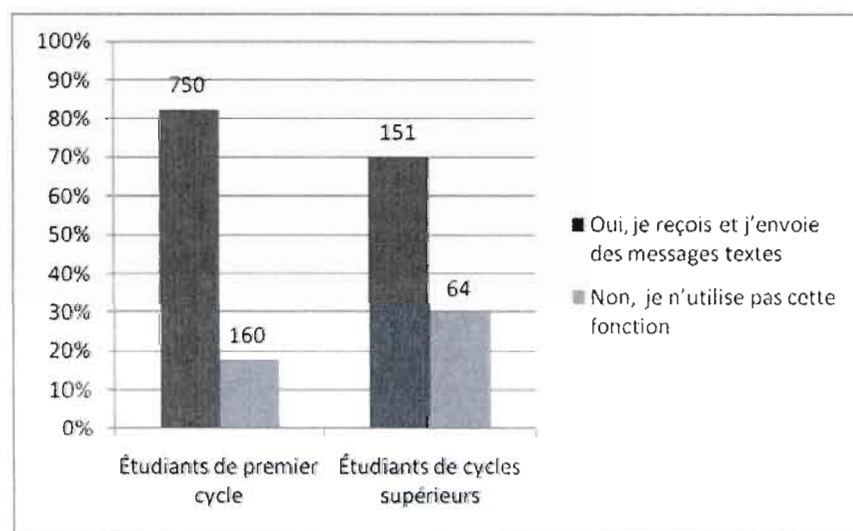


Figure 4.7 Question : utilisez-vous votre téléphone portable pour des SMS ?

L'utilisation des SMS est donc courante chez les étudiants, dans notre objectif de nous conformer aux habitudes de communications nous devons maintenant savoir si ces mêmes étudiants utilisent leur téléphone pour adhérer à des services d'information. Cet aspect là de l'utilisation du téléphone portable n'est pas du tout développé chez les étudiants qui, tous statuts confondus, affirment à 90 % ne pas utiliser leur téléphone à ces fins.

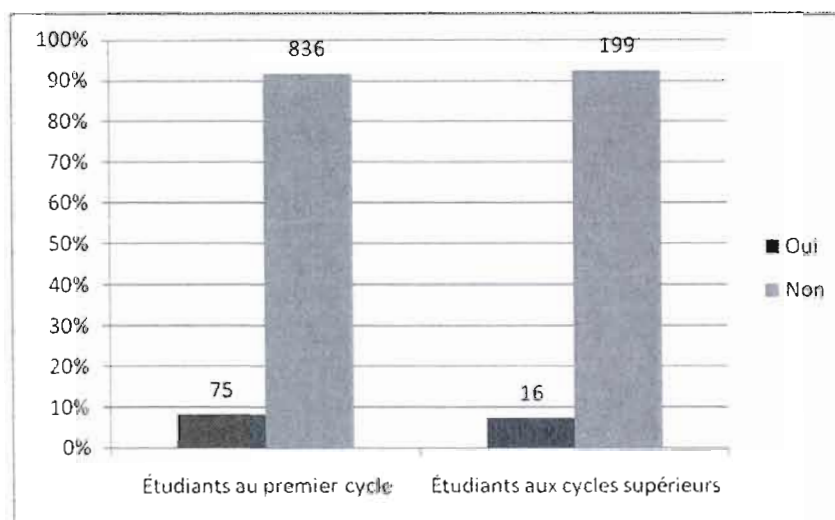


Figure 4.8 Question : adhérez-vous à des services d'information par SMS ?

Si les étudiants disent, en majorité, avoir leur téléphone en marche sur le campus, nous devons nous assurer de la probabilité qu'ils reçoivent un message d'alerte, même durant un cours, que ce soit via un appel entrant ou un SMS. Il apparaît que, durant un cours, approximativement 63 % des étudiants (tous statuts confondus) ne répondraient pas à un appel. Cette proportion s'inverse quant à la lecture d'un SMS durant une réunion ou un cours, les $\frac{3}{4}$ des étudiants au premier cycle (73,7 %) estiment fort probable qu'ils lieraient le SMS, seule la moitié des étudiants aux cycles supérieurs (51,8 %) ferait de même.

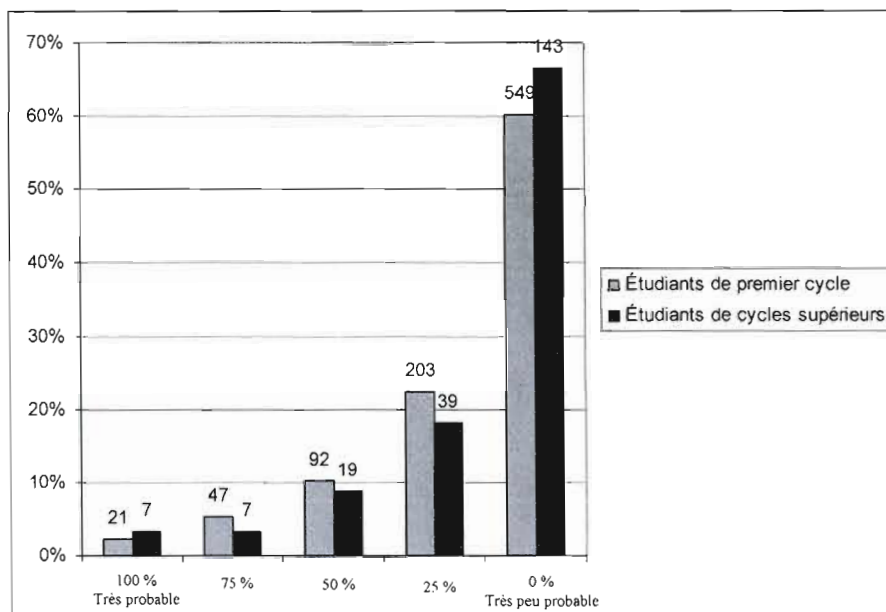


Figure 4.9 Probabilité de réponse à un appel entrant durant un cours.

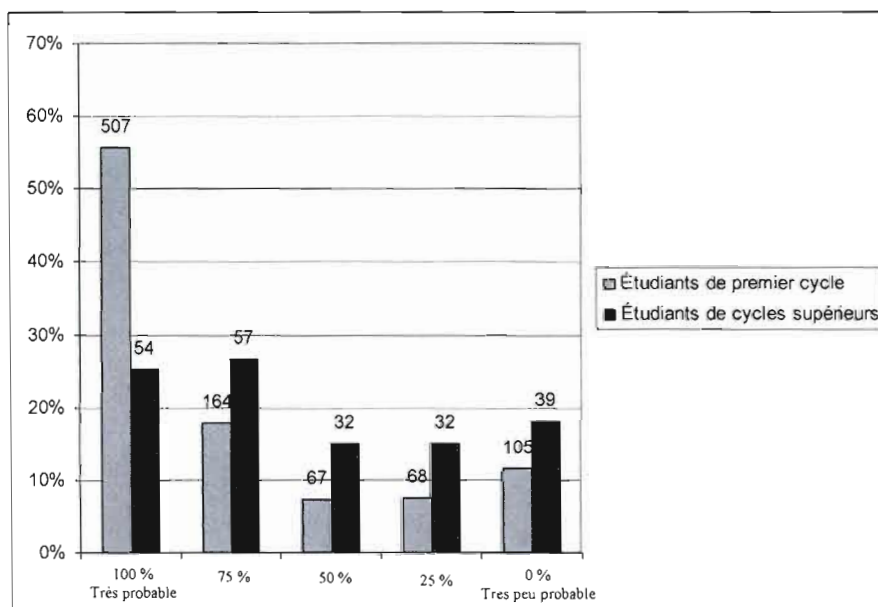


Figure 4.10 Probabilité de réponse à un SMS entrant durant un cours.

4.2.2 L'utilisation du courriel

Dans le prochain tableau, nous avons regroupé tous les étudiants ensemble car la variable indépendante (le statut des étudiants) n'avait pas d'incidence sur la variable dépendante : le nombre d'adresses mails. Ainsi, il apparaît que la majorité des étudiants (environ 98 %) possède une adresse mail en plus de celle de l'UQAM.

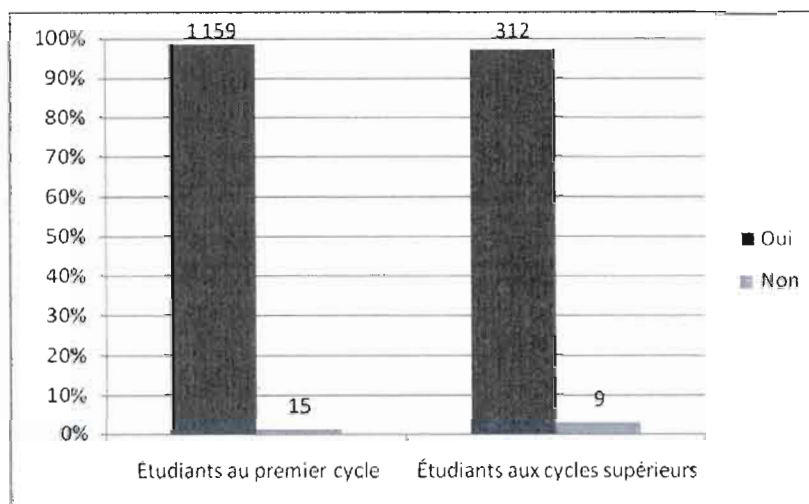


Figure 4.11 Question : possédez-vous une adresse mail en plus de celle de l'UQAM ? (tous les étudiants).

Si les réponses de tous les étudiants pouvaient être confondues quant à la possession de plusieurs adresses mails, nous pouvons noter une différence quant à l'utilisation de ces dernières sur le campus. En effet, seuls 6,5 % (39) des étudiants au premier cycle disent consulter leurs messages sur le campus environ une fois par heure ou plus, contre 25,3 % (92) des étudiants aux cycles supérieurs²⁶.

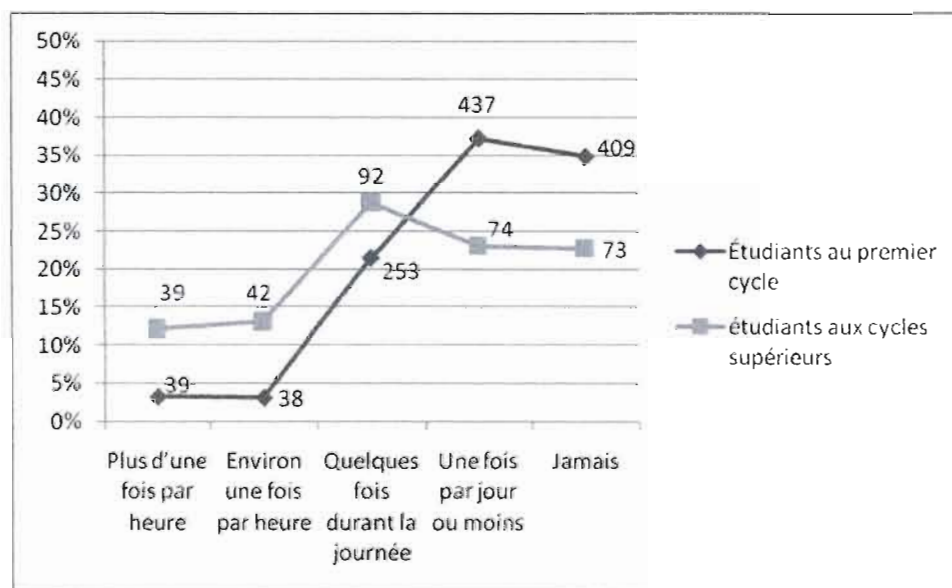


Figure 4.12 Fréquence de consultation des mails sur le campus.

²⁶ Nous constatons ici que la quantité d'étudiants (39) ne varie pas, mais que la fréquence (en pourcentage) est 4 fois plus élevée chez les étudiants aux cycles supérieurs que chez ceux au premier cycle. Cet ordre de valeur est normal car il est représentatif de la différence entre le nombre réel d'étudiants aux premiers cycles et de ceux aux cycles supérieurs.

4.2.3 L'utilisation des Réseaux sociaux numériques

Nous avons émis l'hypothèse que l'utilisation des réseaux sociaux sur le campus pourrait être envisagée en cas d'alerte. En questionnant les étudiants sur leurs habitudes de fréquentation des sites Facebook, MySpace ou Twitter sur le campus les réponses furent claires, 2,5 % des étudiants (tous statuts confondus) disent fréquenter les sites de réseautage social environ une fois par heure ou plus. La moitié des étudiants affirme ne jamais les visiter sur le campus, en moyenne seuls 17 % se connecteraient durant la journée.

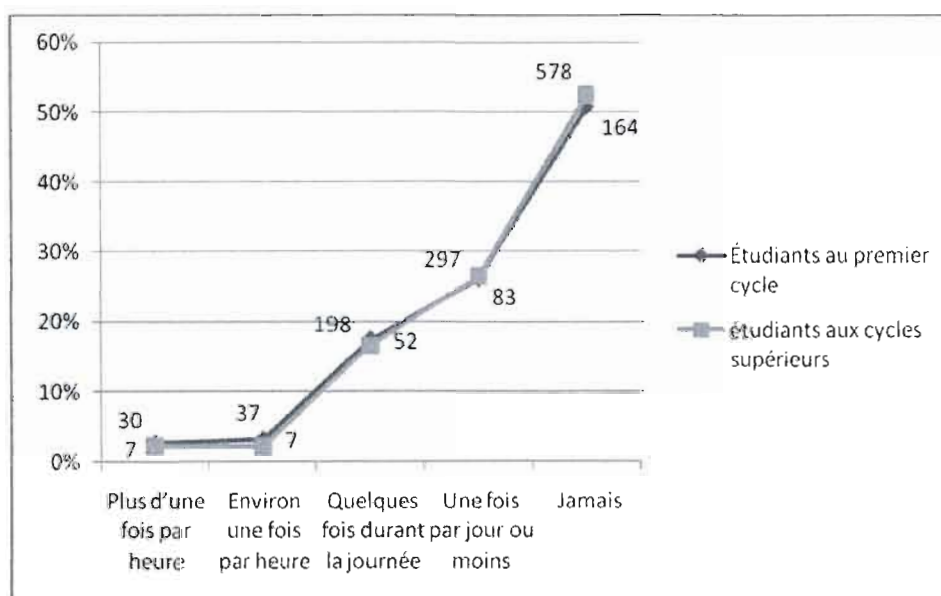


Figure 4.13 Fréquence de consultation des sites de réseautage social sur le campus.

4.3 L'INTÉGRATION DES ALERTES SUR LE CAMPUS

Cette section a pour objectif de présenter quels rapports entretiennent les étudiants avec le système d'alerte sur le campus de l'UQAM. Ces données ne seront pas illustrées par des graphiques car, n'étant pas au centre de notre étude, elles surchargeraient notre travail. Si ces données ne nous permettent pas directement d'infirmer, ou de confirmer, nos hypothèses, elles sont tout de même utiles car elles vont nous permettre de comprendre quel est l'état de la situation actuelle et de la connaissance des alertes sur le campus de l'UQAM.

4.3.1 Connaissance du système d'alerte

L'intégration du processus d'alerte dans la communauté étudiante passe par une bonne connaissance de celui-ci. Or, il semble que les étudiants n'estiment pas en avoir une grande connaissance. 56,9 % (664) des étudiants au premier cycle et 54,8 % (176) des étudiants aux cycles supérieurs estiment avoir une connaissance minimale du système d'alerte de l'UQAM. En moyenne, seuls 0,5 % des étudiants (tous statuts confondus) en auraient une grande connaissance.

Toutefois, il apparaît que si les étudiants disent n'avoir, en moyenne, qu'une connaissance minimale du système d'alerte, le niveau de confiance quant à trouver un téléphone en cas d'urgence et à connaître le numéro à composer face à une situation exceptionnelle est plus élevé que l'on ne pourrait s'y attendre. En effet, 14,2 % (145) des étudiants au premier cycle et 21,2 % (68) des étudiants aux cycles supérieurs estiment avoir une grande confiance quant à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin. Parallèlement, 15 % (175) des étudiants au premier cycle et 25,9 % (83) de ceux aux cycles supérieurs connaissent le numéro à composer en cas d'urgence. Seuls 29 % (93) des étudiants aux cycles supérieurs ne connaîtraient pas le numéro à appeler.

4.3.2 La confiance dans le système

Pour parvenir à créer un climat sécurisant sur un campus il faut savoir si les étudiants ont confiance dans les moyens que leur université met en place pour gérer une alerte. Il apparaît que cette confiance est sensiblement plus importante chez les étudiants aux cycles supérieurs. En effet, ces derniers estiment à 31,5 % (101) que l'UQAM est effectivement équipée des moyens nécessaires pour pallier à une évacuation d'urgence, seuls 23,8 % (278) des étudiants au premier cycle estiment la même chose. Il est tout de même à noter que 56,6 % (660) des étudiants de premier cycle estiment ne pas savoir si leur université disposerait des moyens nécessaires pour procéder à une évacuation rapide. Cette incertitude se retrouve aussi chez les étudiants aux cycles supérieurs à 49,8 % (160).

Après avoir présenté les résultats concernant l'intégration des alertes par les étudiants sur le campus de l'UQAM, nous allons à présent nous intéresser à la dernière sous-partie de ce chapitre, à savoir comment parvenir à concilier les habitudes de communication des étudiants avec différentes situations de crise.

4.4 L'UTILISATION DES NTIC DANS LE PROCESSUS D'ALERTE

Pour confirmer ou infirmer notre hypothèse, nous avons interrogé les étudiants sur les moyens de communication qu'ils privilégieraient en situation d'alerte. Nous utiliserons toujours pour cette présentation notre variable indépendante, à savoir le statut des étudiants, qui viendra influencer sur nos différentes variables dépendantes. Notre objectif est de parvenir à dégager une tendance quant à l'utilisation des NTIC en fonction des différentes alertes et de savoir si les réseaux sociaux pourraient être envisagés dans une stratégie d'alerte.

4.4.1 Différentes alertes pour différentes crises

Les modes d'alertes peuvent varier en fonction des crises et de l'importance de ces dernières. Ainsi, il apparaît que l'alerte via la sirène reste le moyen privilégié par la moitié des étudiants (tous statuts confondus) pour les crises suivantes : agression armée, colis suspect, déversement de produits toxiques. Cette préférence concerne les $\frac{3}{4}$ des étudiants dans le cas d'un incendie. Il reste toutefois intéressant de constater qu'environ $\frac{1}{4}$ (entre 20 et 25 %) des étudiants au premier cycle privilégieraient une alerte par SMS en cas d'agression armée, de colis suspect ou de déversement de produit toxique, contre seulement 12 % (en moyenne) des étudiants aux cycles supérieurs. La radio, télé et les médias sociaux sont les derniers modes de communication privilégiés, quelques-soient les alertes.

Tableau 4.3

Moyen le plus souhaitable pour être prévenus par l'UQAM alors que vous êtes sur le campus

Crise Moyens d'alerte privilégiés	Étudiants au premier cycle		Étudiants aux cycles supérieurs	
	Quantité	Fréquence	Quantité	Fréquence
<u>Situation météo soudaine et exceptionnelle</u>				
Message téléphonique (voix)	74	6,6 %	17	5,4 %
Message texte (SMS)	344	30,6 %	52	16,7 %
Courriel	86	7,6 %	48	15,4 %
Site Web de l'UQAM	71	6,3 %	38	12,2 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	6	0,5 %	2	0,6 %
Sirènes ou haut-parleurs	278	24,7 %	78	25,0 %
Babillards numériques sur le campus	113	10,0 %	33	10,6 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	20	1,8 %	11	3,5 %
Radio ou télé (médias)	51	4,5 %	10	3,2 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	83	7,4 %	23	7,4 %
<u>Déversement de produits toxiques</u>				
Message téléphonique (voix)	62	5,50 %	11	3,50 %
Message texte (SMS)	231	20,60 %	37	11,80 %
Courriel	55	4,90 %	19	6,10 %
Site Web de l'UQAM	39	3,50 %	14	4,50 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	2	0,20 %	0	0,00 %
Sirènes ou haut-parleurs	581	51,80 %	199	63,40 %
Babillards numériques sur le campus	45	4,00 %	9	2,90 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	16	1,40 %	7	2,20 %
Radio ou télé (médias)	23	2,00 %	2	0,60 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	68	6,10 %	16	5,10 %
<u>Alerte sanitaire</u>				
Message téléphonique (voix)	57	5,10 %	10	3,20 %
Message texte (SMS)	269	23,90 %	44	14,00 %
Courriel	228	20,30 %	97	30,90 %
Site Web de l'UQAM	97	8,60 %	39	12,40 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	5	0,40 %	3	1,00 %
Sirènes ou haut-parleurs	239	21,20 %	67	21,30 %
Babillards numériques sur le campus	111	9,90 %	27	8,60 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	13	1,20 %	8	2,50 %

	Étudiants au premier cycle		Étudiants aux cycles supérieurs	
	Quantité	Fréquence	Quantité	Fréquence
Radio ou télé (médias)	24	2,10 %	2	0,60 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	82	7,30 %	17	5,40 %
<u>Agression armée sur le campus</u>				
Message téléphonique (voix)	54	4,80 %	13	4,10 %
Message texte (SMS)	298	26,50 %	42	13,40 %
Courriel	25	2,20 %	8	2,50 %
Site Web de l'UQAM	14	1,20 %	9	2,90 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	4	0,40 %	3	1,00 %
Sirènes ou haut-parleurs	581	51,70 %	188	59,90 %
Babillards numériques sur le campus	16	1,40 %	3	1,00 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	23	2,00 %	12	3,80 %
Radio ou télé (médias)	21	1,90 %	4	1,30 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	88	7,80 %	32	10,20 %
<u>Colis suspect</u>				
Message téléphonique (voix)	59	5,30 %	16	5,10 %
Message texte (SMS)	288	25,80 %	38	12,20 %
Courriel	37	3,30 %	16	5,10 %
Site Web de l'UQAM	22	2,00 %	14	4,50 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	2	0,20 %	2	0,60 %
Sirènes ou haut-parleurs	545	48,70 %	166	53,20 %
Babillards numériques sur le campus	40	3,60 %	14	4,50 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	14	1,30 %	8	2,60 %
Radio ou télé (médias)	21	1,90 %	4	1,30 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	90	8,10 %	34	10,90 %
<u>Incendie</u>				
Message téléphonique (voix)	32	2,80 %	7	2,20 %
Message texte (SMS)	161	14,30 %	22	7,10 %
Courriel	15	1,30 %	3	1,00 %
Site Web de l'UQAM	8	0,70 %	5	1,60 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	5	0,40 %	2	0,60 %
Sirènes ou haut-parleurs	862	76,80 %	266	85,30 %
Babillards numériques sur le campus	1	0,10 %	0	0,00 %

	Étudiants au premier cycle		Étudiants aux cycles supérieurs	
	Quantité	Fréquence	Quantité	Fréquence
Affichage sur l'écran des postes de travail	2	0,20 %	0	0,00 %
Radio ou télé (médias)	9	0,80 %	2	0,60 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	28	2,50 %	5	1,60 %
<u>Arrêt du métro</u>				
Message téléphonique (voix)	53	4,70 %	6	1,90 %
Message texte (SMS)	480	42,80 %	75	24,10 %
Courriel	77	6,90 %	54	17,40 %
Site Web de l'UQAM	44	3,90 %	32	10,30 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	6	0,50 %	2	0,60 %
Sirènes ou haut-parleurs	110	9,80 %	28	9,00 %
Babillards numériques sur le campus	226	20,10 %	73	23,50 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	12	1,10 %	12	3,90 %
Radio ou télé (médias)	29	2,60 %	9	2,90 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	85	7,60 %	20	6,40 %
<u>Panne de ventilation</u>				
Message téléphonique (voix)	58	5,20 %	14	4,50 %
Message texte (SMS)	309	27,70 %	43	13,80 %
Courriel	150	13,50 %	81	26,00 %
Site Web de l'UQAM	91	8,20 %	35	11,30 %
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	4	0,40 %	1	0,30 %
Sirènes ou haut-parleurs	174	15,60 %	46	14,80 %
Babillards numériques sur le campus	196	17,60 %	56	18,00 %
Affichage sur l'écran des postes de travail	19	1,70 %	10	3,20 %
Radio ou télé (médias)	15	1,20 %	1	0,30 %
Bouche à oreille (intervenants directs)	99	8,90 %	24	7,70 %

4.4.2 L'intégration des réseaux sociaux dans le processus d'alerte

Dans notre hypothèse de recherche nous mettons de l'avant que l'usage des réseaux sociaux pourrait être envisagé dans une stratégie d'alerte sur les campus universitaires. Si les étudiants ne priorisent pas ces moyens de communication en comparaison avec les SMS ou le courriel, il apparaît qu'environ 43 % de ces derniers (tous statuts confondus) estiment que l'UQAM devrait tout de même envisager de les utiliser dans une stratégie d'alerte. Nous analyserons dans notre chapitre suivant comment se fait-il que les sites comme Facebook ou Twitter aient une popularité quasiment nulle (en moyenne 0,4 % d'étudiants les considèrent comme des moyens de communication valables en cas de crise, toutes crises confondues), alors que près de la moitié de ces mêmes étudiants souhaiterait tout de même que l'UQAM intègre ces sites dans une stratégie d'alerte.

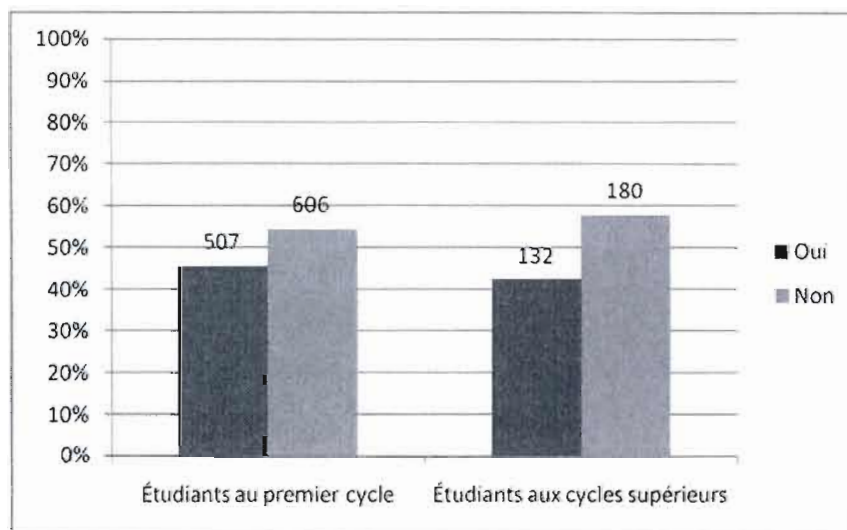


Figure 4.14 Question : l'UQAM devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter dans la stratégie d'alerte ?

4.4.3 La mise en place d'un nouveau système d'alerte par SMS

Nous avons vu précédemment (figure 4.8) que 90 % des étudiants n'adhéraient pas à des services d'information par SMS. Nous avons tout de même souhaité savoir si ces derniers seraient intéressés par un service d'alerte diffusé via les SMS ou la messagerie vocale directement sur les téléphones portables en situation d'urgence. Plus du ¾ des étudiants au premier cycle (82,9 % - 924) se disent intéressés par un tel service (dont 69,7 % - 777 - si le service est gratuit). Il est à noter que 31,4 % (97) des étudiants aux cycles supérieurs ne se disent pas intéressés ou n'ont pas d'avis sur la question.

Tableau 4.4
Intérêt pour des messages textes fournis par l'UQAM

Types de messages Niveau d'intérêt	Étudiants de premier cycle		Étudiants de cycles supérieurs	
	Quantité	fréquence	Quantité	fréquence
Messages administratifs institutionnels				
Très faible intérêt	353	39,0 %	103	48,1 %
Faible intérêt	144	15,9 %	18	8,4 %
Intérêt moyen	204	22,6 %	43	20,1 %
Grand intérêt	122	13,5 %	40	18,7 %
Très grand intérêt	81	9,0 %	10	4,7 %
Messages touchant la vie collective				
Très faible intérêt	461	51,1 %	123	57,7 %
Faible intérêt	200	22,2 %	35	16,4 %
Intérêt moyen	163	18,1 %	33	15,5 %
Grand intérêt	54	6,0 %	20	9,4 %
Très grand intérêt	24	2,7 %	2	0,9 %
Messages en situation d'urgence				
Très faible intérêt	57	6,3 %	23	10,7 %
Faible intérêt	23	2,5 %	7	3,3 %
Intérêt moyen	63	7,0 %	25	11,6 %
Grand intérêt	180	19,9 %	55	25,6 %
Très grand intérêt	583	64,3 %	105	48,8 %

S'il semble avéré que les étudiants ont un intérêt pour un service d'alerte via les SMS dispensé par l'UQAM, cet intérêt diminue significativement lorsque la diffusion de SMS concerne des messages autres que les alertes. En moyenne, 55 % des étudiants (tous statuts confondus) ne voient qu'un faible ou très faible intérêt à recevoir des messages administratifs et 73 % des étudiants ne voient qu'un faible ou très faible intérêt à recevoir des messages touchant à la vie collective. Les étudiants manifestent en moyenne à 79 % un très faible intérêt pour des messages qui seraient soumis à une tarification.

La présentation des données que nous ont fournis les étudiants de l'UQAM nous a permis de faire ressortir plusieurs tendances que nous allons pouvoir analyser et commenter dans le prochain chapitre. Le fait de diviser les résultats comme nous venons de le faire va nous permettre de mieux comprendre quels sont les liens entre toutes les variables et ainsi de dégager une réponse qui viendra confirmer, ou infirmer notre hypothèse.

CHAPITRE V

ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSION

Dans ce dernier chapitre, nous allons faire une analyse des résultats présentés au chapitre IV. Notre objectif est certes d'analyser l'utilisation des NTIC que font les étudiants du premier cycle et ceux des cycles supérieurs, toutefois il faut garder à l'esprit que ce qui nous intéresse en premier lieu c'est l'usage des NTIC en situation d'alerte. Ainsi, nous allons à présent analyser toutes nos données en fonction de notre intérêt marqué pour les alertes.

Dans cette analyse les premières sections vont être particulièrement orientées vers les résultats de notre sondage car ce fut notre terrain de recherche principal. Dans un second temps, nous effectuerons plus de liens avec notre chapitre théorique et pourrons nous distancier de nos résultats afin d'exprimer nos propres conclusions. Cette démarche en deux temps est nécessaire pour situer le contexte dans lequel nous avons réalisé notre terrain.

Ainsi, nous analyserons dans un premier temps comment le contexte influence les utilisateurs, nous verrons ensuite les différents usages qui sont faits des NTIC par les étudiants. Dans un troisième temps, nous reviendrons sur l'intégration et l'appropriation des réseaux sociaux par les étudiants, enfin, nous orienterons notre analyse vers une nouvelle utilisation possible des NTIC en situation d'alerte.

5.1 QUAND LE CONTEXTE INFLUENCE LES UTILISATEURS

La communication en situation d'alerte se modifie en fonction de la crise qui survient. Nos résultats nous montrent qu'il y a un paramètre à prendre en considération si l'on souhaite se conformer aux habitudes de communication des étudiants lors d'une alerte : l'importance de la crise qui est sur le point de se produire. Grâce aux données que nous avons recueillies nous pouvons distinguer deux types de crises :

- les crises graves : elles nécessitent une évacuation immédiate du campus ou de la zone touchée par la crise : agression armée, incendie, colis suspect, déversement de produits toxiques ;

- les crises « secondaires » : il n'y a pas d'évacuation nécessaire, il s'agit de prévenir les étudiants d'un événement exceptionnel qui pourrait les incommoder : situation météo soudaine et exceptionnelle, alerte sanitaire, arrêt du métro, panne de ventilation.

Nous avons pu diviser les crises selon ce classement en constatant que les moyens de communication que les étudiants privilégient varient selon le type de crise. Avant d'analyser en détail ces variations, nous allons présenter un tableau de résultats croisés qui met de l'avant les différences d'utilisation des trois moyens de communication qui ressortent de nos données en situation d'alerte en fonction du statut des étudiants. Ces trois moyens sont les suivants : le message texte, le courriel et les sirènes ou haut-parleurs. Les autres moyens de communication tels que l'affichage sur l'écran des postes de travail, la radio ou télé ou même les réseaux sociaux, ne sont pas privilégiés par les étudiants en situation d'alerte, quelque-soit le type de crise.

Tableau 5.1
Moyens d'alerte privilégiés en fonction de l'intensité de la crise

Type de crises Moyens d'alerte privilégiés	Étudiants au premier cycle	Étudiants aux cycles supérieurs
	fréquence	fréquence
Crises graves		
SMS	21,8 %	11,1 %
Courriel	2,9 %	3,7 %
Sirènes ou haut-parleurs	57,2 %	65,4 %
Crises secondaires		
SMS	31,2 %	17,1 %
Courriel	12,0 %	22,4 %
Sirènes ou haut-parleurs	17,8 %	17,5 %

5.1.1 Les moyens d'alerte privilégiés en situation de crise grave

De manière générale, durant une crise que nous qualifierions de grave, selon la définition donnée ci-dessus, le mode d'alerte privilégié reste le moyen le plus conventionnel, c'est-à-dire la sirène. Si la majorité des étudiants privilégient la sirène, une proportion non négligeable se tourne vers de nouveaux moyens de communication pour recevoir un message en situation d'alerte, même lorsque la crise est jugée importante. Ainsi, 21,8 % des étudiants au premier cycle, privilégieraient un message d'alerte via les SMS pour les prévenir en cas de crise grave. Cette tendance ne se retrouve pas chez les étudiants aux cycles supérieurs qui ne sont que 11,1 % à privilégier le SMS. Il existe donc des différences quant à l'appropriation des nouvelles technologies, ainsi, la pénétration du SMS est plus importante chez les étudiants au premier cycle.

Lors d'une crise dite grave, le message d'alerte à acheminer est très important car sa pénétration doit être maximale, l'étudiant souhaite être averti le plus rapidement possible. Ainsi, pratiquement 1 étudiant sur 4 au premier cycle estime que son téléphone portable constitue le meilleur moyen pour véhiculer un message urgent. En comparaison, utiliser le mail ne constitue pas une bonne solution pour tous les étudiants lors d'une crise grave.

C'est donc un public plus jeune, entre 21 et 25 ans, qui semble être intéressé par l'usage du SMS. Les étudiants plus âgés, ayant majoritairement entre 26 et 35 ans, se tournent vers des moyens plus traditionnels en cas de crise grave, leurs habitudes de communication liées à leur génération ne font pas de l'usage du SMS un média particulièrement intéressant.

5.1.2 Les moyens d'alerte privilégiés en situation de crise secondaire

Les crises que nous avons qualifiées de secondaires ne présentent pas les mêmes caractéristiques que les crises graves et ne font donc pas appel au même moyen de communication pour le message d'alerte. En effet, une crise secondaire, comme nous l'avons dit plus haut, ne nécessite pas une évacuation du campus mais peut incommoder légèrement les étudiants (panne de ventilation), déranger leurs habitudes de vie (arrêt du métro, météo

exceptionnelle occasionnant l'arrêt des transports en commun ou la fermeture du campus) ou être purement informative (alerte sanitaire nécessitant la diffusion de conseils d'hygiène par exemple).

Face au caractère peu urgent de la crise, les étudiants souhaitent être alertés par des moyens de communication différents de ceux utilisés lors d'une crise grave. Ainsi, il n'est pas surprenant que la sirène ne soit privilégiée que par 17 % des étudiants, tous statuts confondus. Toutefois, nos données font ressortir une différence significative quand à l'utilisation des NTIC par les étudiants en fonction de leurs statuts. En effet, le message d'alerte par mail est nettement privilégié par les étudiants aux cycles supérieurs (22,4 %), alors que c'est une nouvelle fois l'usage du SMS que privilégient les étudiants au premier cycle (31,2 %). Ce dernier point met de l'avant une différence évidente dans les habitudes d'utilisation des NTIC par les étudiants. Le SMS reste un moyen qui va séduire une population plus jeune. En situation d'alerte les habitudes de communication des étudiants ne changent donc pas et il persiste des différences significatives d'utilisation des NTIC en fonction du statut des étudiants.

5.2 USAGES ET USAGERS

Comme nous le mentionnions dans notre hypothèse de recherche, analyser comment les étudiants utilisent les NTIC sur le campus pourrait nous amener à intégrer ces dernières dans les systèmes d'alerte. Toutefois, les habitudes de communication varient ostensiblement d'un public à un autre (Charest et Bédard, 2009); ainsi, la communication d'une alerte ne peut se faire sans tenir compte des différences qui existent dans l'utilisation des NTIC. Cette constatation vient confirmer en partie que les usagers, au sein d'un même groupe socio-culturel, n'utilisent pas tous de la même façon les nouvelles technologies.

5.2.1 Deux médiums privilégiés parmi les NTIC

Nos résultats mettent de l'avant deux moyens de communication qui sont nettement privilégiés²⁷ par les étudiants, à savoir le téléphone cellulaire et l'ordinateur (fixe ou portable). Une première constatation s'impose, les médias traditionnels (radio, télévision) ne semblent pas constituer une source d'information facilement accessible pour les étudiants. En situation d'alerte, un message envoyé de manière personnalisée, c'est-à-dire via des moyens de communication qui sont familiers aux étudiants : le SMS, le mail ou l'appel téléphonique, va avoir une pénétration plus importante que si il est relayé uniquement par les médias. Parler à la presse est donc important en situation de crise, mais si l'on souhaite acheminer un message directement au public concerné dans l'université, il faut se focaliser sur les moyens de communication qu'utilisent les étudiants selon leurs habitudes de tous les jours.

²⁷ Nous avons jugé qu'un résultat qui représente environ 15 % des étudiants mérite d'être pris en compte.

5.2.2 Différentes appropriations des moyens de communication

Si les deux moyens que nous avons cités précédemment sont facilement accessibles par les étudiants, il y a tout de même certaines différences d'utilisation qu'il convient de mettre de l'avant. Ces différences sont à prendre en considération pour que la pénétration d'un message en situation d'alerte soit maximale. Ainsi, si le téléphone portable (qu'il soit standard ou intelligent) est utilisé très majoritairement par les étudiants au premier cycle, ceux aux cycles supérieurs privilégient un accès à l'ordinateur (fixe ou portable avec accès Internet). La figure suivante met en exergue les deux principaux médias accessibles.

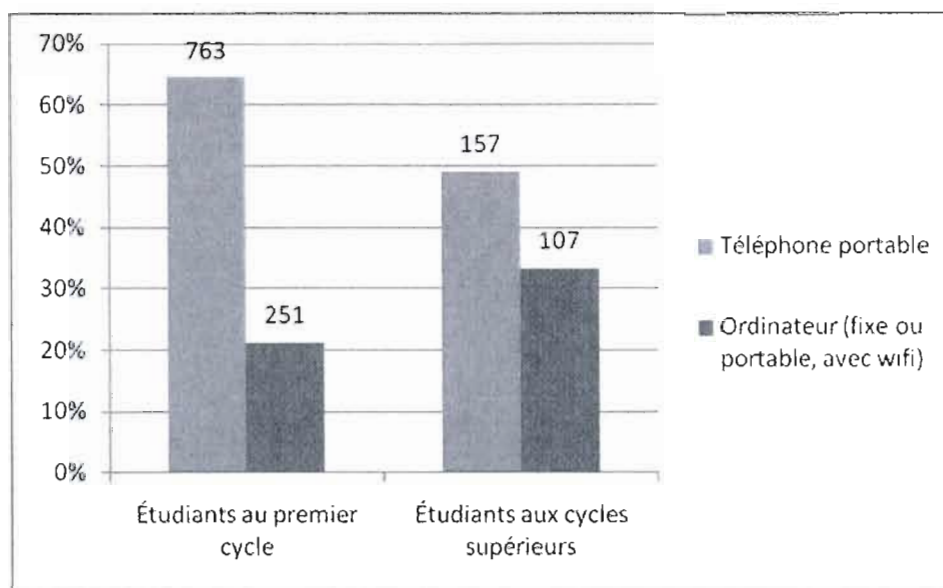


Figure 5.1 Résultats groupés des moyens de communication le plus facilement accessibles sur le campus.

5.2.2.1 Le téléphone portable

Si la figure 5.1 nous apprend que le téléphone portable reste l'outil le plus accessible pour tous les étudiants, l'utilisation que chacun fait de ce dernier peut varier en fonction des situations. Une alerte, en général, n'est pas prévisible et est la conséquence d'un imprévu (Bourdin, 2003). Ainsi, sachant qu'une alerte peut survenir à n'importe quel moment il faut être certain que notre message sera accessible aux étudiants, que ces derniers soient en cours ou non. Nous l'avons vu dans notre chapitre théorique (*cf.* section 2.3.3), le téléphone mobile

semble bénéficier d'une accessibilité « potentiellement permanente » (Licoppe, 2002, p. 176), nos données mettent de l'avant que cette accessibilité est nettement plus restreinte dans la réalité, confirmant ainsi les théories de Licoppe. En fonction de la situation dans laquelle les étudiants se trouvent, un message vocal n'aura pas la même pénétration qu'un message texte, il faut prendre cet élément en considération dans la diffusion de l'alerte et faire en sorte que l'usage du SMS et du téléphone portable en situation d'urgence ne soit pas le moyen exclusif de diffusion du message.

5.2.2.2 Le réseau informatique

Les étudiants aux cycles supérieurs n'ont certes pas une accessibilité plus importante aux ordinateurs qu'au téléphone portable, mais le fait que l'ordinateur soit privilégié par 33,4% d'entre eux ne doit pas être négligé. En situation d'alerte, l'intérêt des NTIC est qu'elles permettent d'accélérer le traitement de l'information (Coombs, 2007). Si l'on souhaite, sur le campus, bénéficier de cette rapidité, il faut utiliser tous les moyens disponibles. Un message envoyé simultanément via le téléphone et les ordinateurs aura une pénétration beaucoup plus rapide, particulièrement auprès des élèves aux cycles supérieurs.

La diffusion via les mails doit prendre en considération le fait qu'approximativement 98 % des étudiants, tous statuts confondus, possèdent plusieurs adresses mails. Ainsi, l'université doit être en possession des adresses principales des étudiants pour pouvoir diffuser un message et s'assurer une pénétration maximale. Ceci suppose de ne pas utiliser exclusivement l'adresse de l'UQAM.

5.2.2.3 Les autres moyens de communication

Les autres moyens de communication, que nous n'avons volontairement pas inclus dans le tableau 5.1, sont constitués par : le message vocal téléphonique, le site Web de l'UQAM, les réseaux sociaux, les babillards numériques sur le campus, l'affichage sur les postes de travail (pop-up), la radio ou télé et le bouche à oreille. Les données de notre sondage nous permettent de constater que l'usage de ces moyens de communication est privilégié par une minorité d'étudiants. À l'exception du message sur les babillards

numériques sur le campus en cas de crise secondaire, privilégié par environ 20 % des étudiants, tous statuts confondus, aucun autre média ne se distingue.

Pourtant, si les étudiants ne semblent pas souhaiter qu'une alerte soit diffusée via les sites de réseautage sociaux, dans certaines situations, comme dans le cas des événements à l'Université Virginia Tech (*cf.* section 2.3.5), les étudiants ont utilisé ces mêmes sites (Facebook, Wikipédia, etc.) pour communiquer et partager des informations (Palen *et al.*, 2007). En matière de gestion de crise chaque phase correspond à un type de communication particulier (*cf.* figure 2.1) ; durant l'alerte les parties prenantes vont recevoir un message puis chercher confirmation de ce dernier avant de souhaiter avoir de plus amples informations (Roux-Dufort, 2003; Coyle et Meier, 2010). Ce qui est important à comprendre c'est par quels moyens les parties prenantes vont-elles chercher à obtenir plus d'information. En étudiant le cas de Virginia-Tech nous avons vu que l'activité sur les réseaux sociaux et les sites de partage d'information était particulièrement importante. Durant une crise, la masse d'informations et de désinformations circulant sur le web, mais aussi dans les médias classiques, est énorme, notamment avec les canaux de nouvelles en continu (Heiderich, 2004; Libaert, 2005). Il est alors normal que le consommateur d'information essaie de fabriquer lui-même un réseau de partage d'informations auquel il peut avoir confiance. Ainsi, les réseaux sociaux et les babillards des sites d'information en direct semblent être utilisés dans un deuxième temps, pour venir chercher des informations, voire des confirmations sur l'alerte qui vient d'être donnée ou sur la crise qui est en train d'avoir lieu. Il semble que les parties prenantes de la crise n'aient pas une confiance totale en l'information qu'ils reçoivent et qu'ils cherchent à la confirmer par leurs propres réseaux. Dès lors, si nous souhaitons utiliser les réseaux sociaux comme opportunité d'alerte, il s'agit de parvenir à diffuser un message qui réponde aux attentes des internautes. C'est un processus d'institutionnalisation de l'alerte sur les réseaux sociaux qu'il faut mettre en place, via un message personnalisé, ce que nous allons analyser dans la section suivante.

5.3 L'AMBIGUITÉ DE L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

En partant du postulat que l'importance et l'utilité d'un message en situation d'alerte réside, entre autre, dans la rapidité de diffusion de ce dernier (Coyle et Meier, 2010) et que Facebook s'associe à un phénomène de masse (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009), particulièrement séduisant pour les étudiants (Mazer, Murphy et Simonds, 2007; Palen *et al.*, 2007), nous avons émis l'hypothèse mettant de l'avant que les réseaux sociaux pourraient être envisagés dans une stratégie d'alerte sur les campus universitaires.

5.3.1 UQAM : des résultats contradictoires

En étudiant les résultats de notre sondage, un certain paradoxe fait surface. Environ 76 % des étudiants, tous statuts confondus, s'accordent à dire qu'ils ne visitent les sites de réseaux sociaux qu'une fois par jour, voire jamais, lorsqu'ils sont sur le campus. Cette constatation s'accompagne d'un refus, de la part de 23 % des étudiants, tous statuts confondus, à privilégier les réseaux sociaux en comparaison avec les autres moyens de communication dans une stratégie d'alerte, quelque-soit la nature de cette dernière. Pourtant, en moyenne 43 % des étudiants estiment que « L'UQAM devrait envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter ou MySpace dans une stratégie d'alerte » (*voir* figure 4.14) lorsque la question met de l'avant uniquement les réseaux sociaux, sans comparaison avec les autres moyens de communication. Ce constat va nous amener à mettre de l'avant une nouvelle utilisation des réseaux sociaux, où l'université pourrait interagir directement avec les membres de la communauté.

5.3.2 Virginia Tech : Facebook au centre de la communication

Les événements de Virginia Tech confirment l'importance que prend l'utilisation des réseaux sociaux en situation de crise, nous l'avons vu dans la présentation de l'étude de Leysia Palen *et al.* (2007 – cf. section 2.3.5). Nous pouvons déduire que face au peu de messages diffusés par l'université via les mails, les étudiants ont choisi de créer leurs propres réseaux de diffusion. Il semble que ces réseaux deviennent nécessaires pour les usagers dans un second temps. Ici, dans le cas de Virginia Tech, l'utilisation qui en a été faite par les

étudiants traduit une volonté de regroupement, de solidarité, qui ne peut être véhiculée par les serveurs officiels de l'université. Les personnes étant au cœur de l'événement semblent alors ne faire confiance qu'à leurs propres outils de communication.

Ces événements montrent eux aussi l'importance qu'il faut accorder aux intentions du destinataire. En effet, ce dernier, dans le cas des événements à Virginia Tech, est allé sur Facebook pour trouver de l'information car cet outil de communication donnait des informations en direct, cette idée de rapidité de l'information via les réseaux sociaux que mettait de l'avant Coombs (2007) se retrouve ici. En prenant en considération l'intention du destinataire, il faut diriger le message d'alerte de l'université vers un média qu'il va privilégier.

5.3.3 Vers un nouvel usage des réseaux sociaux

Si, à première vue, les données concernant les réseaux sociaux semblent se contredire, elles nous permettent tout de même de tirer certaines conclusions qui vont venir nous aider à répondre à notre hypothèse de départ. Lorsque nous proposons d'intégrer les réseaux sociaux dans une stratégie d'alerte en comparant leur efficacité avec celle de moyens plus conventionnels comme la sirène, voire le SMS ou le courriel, la majorité des étudiants refuse d'y voir un moyen intéressant. Toutefois, lorsque nous amenons les étudiants à réfléchir sur un nouvel usage qui pourrait être fait des réseaux sociaux dans une stratégie d'alerte, sans amener de comparaison avec d'autres moyens de communication, pratiquement 1 étudiant sur 2 estime que l'UQAM pourrait envisager leur utilisation.

Cette constatation nous permet de comprendre que les étudiants ne sont pas hostiles à utiliser un média relativement nouveau qui correspond à leurs habitudes de communication. Si 76 % des étudiants estiment n'aller que très rarement sur les réseaux sociaux durant la journée, 43 % d'entre eux envisagent l'utilisation de ces sites dans une stratégie d'alerte. Les étudiants sont donc conscients du potentiel des réseaux sociaux et de l'importance croissante que ces derniers sont en train de prendre dans leurs habitudes de communication.

Un autre élément est intéressant également. Nous avons mentionné, dans notre cadre théorique, que les usagers du web social seraient essentiellement de jeunes utilisateurs. Il semble qu'il n'y ait pas de réelle différence en fonction des âges quant à la volonté d'utilisation des réseaux sociaux dans une stratégie d'alerte ; ce qui n'est pas le cas dans l'utilisation des autres technologies comme le téléphone portable ou le courriel. Il serait donc utile d'envisager l'utilisation des réseaux sociaux dans une stratégie d'alerte car l'usage qu'en font les étudiants n'a rien d'éphémère, il y aujourd'hui des codes qui s'y sont développés (Boyd et Ellison, 2007). Cette constatation vient également confirmer la théorie d'Auray (2010) selon qui l'utilisation du Web participatif s'inscrit dans une pratique durable et régulière. Leglu (2009) affirmait lors d'une conférence à l'UQAM que lors de crises exceptionnelles on assistait à un développement important de blogs, la situation à Virginia Tech vient illustrer cette constatation. Il appartient aujourd'hui aux institutions (dans notre cas l'université) de profiter de ce phénomène afin de faire passer des informations fiables et vérifiées.

5.3.4 Comment institutionnaliser l'alerte sur les réseaux sociaux ?

L'utilisation grandissante par les internautes des réseaux sociaux en temps de crise et surtout le taux de pénétration qu'ils procureraient aux entreprises ou aux organisations face à une situation exceptionnelle pour alerter mais aussi pour diffuser des informations, en font un outil non négligeable en matière de communication. Cette idée que les organisations observent les groupes de discussions en ligne sur Internet pour aller chercher de l'information mais aussi pour faire passer leurs propres messages n'est pas nouvelle. Selon Heat, cité par Perry, Taylor et Doerfel (2003, traduction libre) : « Les pages du Web sont utilisées tant pour fournir de l'information que diffuser des commentaires illicites ou fournir des solutions à des problèmes.[...]. De telles pages sont générées par toutes les organisations traditionnelles s'engageant à la résolution de crises. »

Toutefois, l'information en cas de crise doit être diffusée selon des règles bien précises si on souhaite institutionnaliser l'alerte, dans un récent rapport des Nations Unies sur l'usage des NTIC en cas de crise, sont soulignés trois points importants concernant la nature de l'information à diffuser en cas de crise : « Le transfert d'informations doit être bi-

directionnel pour être utile – du milieu externe à la communauté affectée [...] ; l'information ne sera pas utilisée si la population de la croit pas. [...] ; l'information sera utile uniquement si elle est précise. » (Coyle et Meier, 2010, p. 1, traduction libre).

Cette notion de vérification de l'information, et finalement de fiabilité de la source, est une critique récurrente dans l'analyse des logiciels sociaux (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009), c'est un élément très important à prendre en considération si on souhaite institutionnaliser l'alerte sur ces mêmes sites Internet.

5.4 VERS UN CHANGEMENT D'HABITUDE

5.4.1 La conscientisation du risque chez les étudiants

La conscience du risque est existante sur le campus. Luhmann (1993) mettait de l'avant la conscientisation de plus en plus importante de la population face au risque. Dans notre cas, cette conscience se traduit par la connaissance, certes limitée mais existante, des dispositifs d'alerte à l'UQAM. Les étudiants se montrent même intéressés par un dispositif d'alerte adapté à leurs habitudes de communication.

Une certaine ouverture à de nouvelles utilisations des NTIC par les étudiants, particulièrement dans une stratégie d'alerte, ressort de nos données²⁸. En effet, dans notre tableau 4.4 (p. 76), les étudiants, tous statuts confondus, montrent un très faible intérêt pour des messages textes fournis par l'UQAM qui concerneraient la vie collective ou des questions administratives. Le point important à souligner est que cette tendance s'inverse dans le cas d'envois de messages touchant aux alertes. Les alertes interpellent les étudiants, ces derniers, particulièrement la jeune génération (21 – 25 ans), souhaitent que l'UQAM utilise les NTIC pour les alerter.

²⁸ Là encore il faut garder à l'esprit que les étudiants ayant répondu au sondage l'ont fait sur une base volontaire et ont donc un certain intérêt pour les alertes. Toutefois, ceci ne nous empêche pas de distinguer certaines grandes tendances et d'exploiter des données qui n'avaient, jusqu'à présent, jamais été recueillies sur le campus de l'UQAM.

Cette volonté d'adhérer à un tel service fourni par l'UQAM est d'autant plus étonnante que les étudiants avaient répondu à 92 % en moyenne, tous statuts confondus, ne pas adhérer à des services d'information via les SMS. Ceci traduit donc une ouverture d'esprit et une volonté de changement dans l'utilisation des NTIC, particulièrement du téléphone portable.

Le fait que les étudiants envisagent de permettre à l'institution universitaire de les contacter via des moyens qui touchent la sphère privée (numéro de téléphone portable, adresse mail personnelle, réseaux sociaux) montre que ces derniers prennent de plus en plus conscience de l'importance, pour leur propre sécurité, d'être avertis le plus rapidement possible en cas de crise.

5.4.2 Une nouvelle utilisation des NTIC

Nous l'avons vu, les récentes crises que nous avons citées en exemple, telle que Virginia Tech, ont démontré que les parties prenantes de ces événements se servaient des NTIC pour communiquer. Parvenir à développer un système d'alerte basé sur des informations non officielles, c'est-à-dire fournies par le public, et se servant des NTIC pour diffuser ces communications a déjà été tenté avec le site Ushahidi.com. Cette expérience, que nous avons présentée dans notre chapitre théorique, nous a appris que, de plus en plus, les victimes d'un événement exceptionnel, ou le public qui y assiste, souhaitent contourner les canaux traditionnels de diffusion de l'information (Coyle et Meier, 2010).

Les personnes désireuses d'obtenir de l'information sur un événement exceptionnel doivent faire la démarche de se rendre sur le site d'alerte. Ce qu'il faut, dans un processus d'alerte, c'est parvenir à ce que l'information parvienne au public cible sans que ce dernier ne soit obligé de faire une démarche volontaire pour y avoir accès. Il s'agit de parvenir à donner le moyen aux personnes vivant un incident de le rapporter le plus vite possible sur un site ouvert à tous et qui n'est pas uniquement dédié aux alertes.

Notre revue de littérature sur les enjeux de la mobilité des NTIC (*cf.* section 2.3.3) nous a montré l'importance que prenaient les technologies portables dans la vie sociale des

gens : c'est l'état de « connectivité permanente » des hommes (Salgues, 2009) qui est intéressant à exploiter avec l'usage des nouvelles technologies. Tout le monde a accès, pratiquement en tout temps, de jour comme de nuit, à une source de communication (téléphone portable, ordinateur) qui donne elle-même, dans la plupart des cas, un accès direct à Internet. La fonctionnalité d'Ushahidi.com nous a montré que les internautes ont acquis le réflexe de diffuser de l'information sur le web en situation d'urgence. En orientant cette diffusion sur des sites tels que Facebook ou Twitter, la pénétration du message serait encore plus efficace.

5.4.3 Profiter du phénomène de masse

« Facebook est un système de bouche à oreille virtuelle/électronique qui est associé à une massification » (Salgues, Bernard et Blanchard, 2009, p. 180), ce phénomène de masse que véhiculent tous les sites de réseautage social est essentiel dans la stratégie de communication de crise qui peut se développer sur Internet. En effet, la massification est aussi bien exploitable en amont (pour aller chercher les informations sur la crise) qu'en aval (pour toucher un maximum de personnes). Certes, le phénomène de massification en amont peut poser quelques problèmes particulièrement quant à la vérification des informations reçues.

Le problème des autorités, quand il s'agit d'émettre une alerte sur un phénomène exceptionnel et problématique en voie de se produire ou en cours, est souvent le manque d'informations. En effet, ces derniers ne se trouvent pas au cœur de l'action au moment où celle-ci se déclenche. Ainsi, permettre à des personnes vivant l'événement de communiquer des informations est primordial pour éviter d'aggraver la crise, ce que permet le site Ushahidi.com. Millerand, Proulx et Rueff (2010, p. 2) avaient mis de l'avant l'importance de la « participation active des usagers dans la production et la diffusion des contenus circulant sur la Toile ». C'est cette participation, que l'étude de Virginia Tech illustre entre autre, qui doit être exploitée pour améliorer les systèmes d'alerte.

5.4.4 Favoriser la communication interpersonnelle

Il apparait évident que de plus en plus d'étudiants, tous statuts confondus, dans une situation d'alerte, que ce soit pour une crise grave et plus particulièrement pour une crise secondaire, préfèrent être alertés via des moyens de communication où l'émetteur peut interagir avec le récepteur (réseaux sociaux, forums d'actualité etc.). Les moyens traditionnels où seul le journaliste ou l'université communique, sans feedback possible, ne sont pas privilégiés. Cette tendance est significative d'une volonté générale de favoriser, en un sens, une communication interpersonnelle en situation d'urgence. Bien entendu, il faut alors comprendre qu'en favorisant la communication interpersonnelle nous sortons du simple cadre de l'alerte pour passer au second temps qui est celui de la confirmation de l'alerte et de la recherche d'information.

CONCLUSION

Les récentes crises qui ont eu lieu sur les campus de Dawson en 2006 et Virginia Tech en 2007 ont mis de l'avant l'importance de la gestion des alertes en milieu universitaire. Notre démarche s'est inscrite dans un contexte où les universités doivent mettre en place des procédures d'alerte efficaces afin de gérer au mieux les crises en s'adaptant aux nouvelles habitudes de communication des étudiants. Illustrant ce fait, plusieurs universités dont l'UQAM et Concordia ont récemment développé un système d'envoi de messages textes afin de diffuser des informations (alertes et autre).

Notre préoccupation initiale était de parvenir à comprendre comment utiliser les moyens de communication adaptés aux habitudes des étudiants pour les intégrer dans un système d'alerte. Nous étions alors partis du postulat que les NTIC en général, et les réseaux sociaux en particulier, constituaient des moyens qui ne pouvaient pas être négligés dans une stratégie d'alerte lorsque l'on s'adresse à un public étudiant.

Pour ce faire, nous avons élaboré dans un premier temps notre cadre théorique. Celui-ci nous a permis de comprendre l'importance de la gestion des risques dans notre société moderne, l'impact des NTIC auprès des jeunes et, plus précisément, d'analyser l'intérêt de l'utilisation de ces dernières dans une stratégie d'alerte. Dans un deuxième temps nous avons souhaité concrétiser notre étude en effectuant une recherche terrain axée sur le campus de l'UQAM. Cette recherche nous a permis de connaître avec précision le taux de pénétration des NTIC sur le campus et quelles utilisations font les étudiants de ces nouvelles technologies. Notre recherche terrain nous a également permis de comprendre comment les étudiants percevaient le système d'alerte sur leur campus et en quoi l'utilisation des NTIC par l'université pour diffuser un message urgent pouvait s'avérer utile.

Notre échantillon, rappelons le, était composé de 1 532 étudiants, dont 1 206 au premier cycle et 326 aux cycles supérieurs. Cette bonne représentativité des étudiants de l'UQAM nous a permis d'obtenir des résultats cohérents et exploitables qui nous ont servi pour venir confirmer, en partie, notre hypothèse. Nous avons avancé que l'utilisation des

NTIC (incluant les réseaux sociaux) par les étudiants étant de plus en plus importante sur le campus, les intégrer dans une stratégie d'alerte pourrait être intéressante pour améliorer la pénétration et la vitesse du message. Nous avons également avancé que l'utilisation des nouvelles technologies pouvait varier d'un public à l'autre, cette différence d'usage devant être prise en considération dans une stratégie d'alerte.

Grâce aux données que nous avons obtenues, nous pouvons faire ressortir quatre aspects primordiaux afin de répondre à notre hypothèse de recherche :

- Les étudiants ont une conscience du risque sur leur campus et sont intéressés par un système d'alerte performant.
- Les étudiants souhaitent que l'université utilise les NTIC pour transmettre un message d'alerte. Toutefois, il ressort de nos données que cette utilisation doit se limiter aux alertes, ne pas devenir abusive et doit s'adapter en fonction de la gravité de la crise.
- La mobilité des NTIC et la capacité des usagers à rester dans un état de « connectivité permanente » en font un élément non négligeable pour communiquer une alerte et toucher un maximum de personnes en un minimum de temps. Les étudiants plus jeunes (majoritairement entre 20 et 25 ans, soit ceux au premier cycle) privilégient le SMS pour recevoir un message d'alerte en cas de crise secondaire. Dans la même situation, les étudiants plus âgés (majoritairement entre 26 et 30 ans, soit ceux aux cycles supérieurs) privilégient le courriel.
- Les réseaux sociaux devraient être envisagés dans une stratégie d'alerte sur un campus universitaire car ils répondent à un besoin des étudiants de chercher confirmation de l'alerte et de partager de l'information entre eux.

Les données concernant le sondage sont le reflet d'une université, l'UQAM. Un autre campus a à faire à d'autres contraintes liées à son environnement. Les usages varient en fonction des besoins ou des attentes des usagers (Charest et Bédard, 2009), ainsi il est fort

probable que sur un campus plus fermé les habitudes de communication soient différentes. Si nous ne pouvons pas généraliser nos données de manière scientifique aux systèmes d'autres universités, l'analyse de Palen *et al.* (2007) concernant Virginia Tech nous montre que les étudiants utilisent beaucoup l'outil Internet pour communiquer en situation de crise.

Dans notre dernier chapitre nous avons développé plus en détail les différences d'utilisation des NTIC en fonction des statuts des étudiants et des différentes situations de crises. Il est évident que face à une crise grave, le moyen le plus efficace de diffusion d'une alerte reste la sirène. Cette dernière est entendue par toutes les personnes présentes aussitôt qu'elle retentit. Toutefois, ce moyen reste très impersonnel et ne donne aucune indication quant à la nature de la crise. Ce que nos données nous permettent de constater c'est que l'utilisation des NTIC (en particulier du téléphone portable et du système informatique, mais aussi – dans un avenir proche – des réseaux sociaux) commence à être privilégié par un nombre d'étudiants non négligeable.

Les NTIC pourraient donc être intégrées dans le processus d'alerte sur les campus universitaires. En plus d'améliorer la pénétration du message, cette intégration pourrait servir à contrôler l'information diffusée. Une alerte est une communication constituée d'informations véridiques et consistantes (Coyle et Meier, 2010), ainsi l'alerte ne se limite plus à un simple signal sonore sans contenu. La diffusion d'un message texte ou d'un courriel donne une marge de manœuvre à l'émetteur pour expliquer la situation. Le rapport d'investigation du coroner, rédigé à la suite du décès de Kimveer Gill lors de la fusillade du collège Dawson le 13 septembre 2006, revient sur l'importance, pour les maisons d'enseignement, de posséder « [...] des moyens de communication pour rejoindre le plus grand nombre et les tenir informés des développements durant un tel incident. » (Ramsay, 2008, p. 23). Le fait de parvenir à contacter un maximum de personnes lors de la diffusion d'une alerte est donc primordial, pour cela l'utilisation des NTIC permet de rejoindre directement chaque étudiant, qu'il soit dans l'enceinte de l'établissement ou en dehors.

Notre sujet nous a permis de répondre à une préoccupation citoyenne qui est de parvenir à comprendre comment pourraient s'articuler les habitudes de communication des étudiants avec l'utilisation de moyens d'alerte performants. Dans une société où les

hommes sont connectés en tout temps, une alerte ne peut se limiter à être un simple signal sonore ou un message répétitif et impersonnel. La première étape est de choisir un moyen de communication rapide et adapté au destinataire mais il y a une seconde étape qu'il ne faut pas négliger : le contenu du message d'alerte, ce dernier est lui aussi très important. L'analyse du contenu et l'influence qu'il peut avoir sur le destinataire pourraient ainsi faire l'objet d'une autre étude.

APPENDICE A

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

Présentation



INFO INSTITUTIONNELLE

Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'UQAM

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir des informations qui permettront de mieux ajuster les messages d'urgence et les alertes sur le campus. Les informations recueillies touchent vos activités sur le campus, votre utilisation des technologies de communication personnelles ainsi que vos connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence à l'UQAM.

Ce questionnaire vous est soumis par le Service de la prévention et de la sécurité ainsi que par le Service des communications. Il a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche pan-canadien, dont le volet québécois est réalisé par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise, dirigé par le professeur Pierre Bérubé. Ce centre d'études fait partie de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM.

Les informations recueillies à l'aide de ce questionnaire seront utiles aux personnes travaillant à la planification des mesures et des communications d'urgence à l'UQAM, ainsi qu'à l'amélioration de la sécurité sur le campus. Elles contribueront également à l'avancement des connaissances dans le cadre de travaux de recherche universitaires, dont un mémoire de maîtrise et une thèse de doctorat.

Les questionnaires seront reçus et traités de manière anonyme et ne serviront que dans le contexte qui vous est présenté ici. L'accès aux données sera réservé aux personnes autorisées.

Personne contact :

Pierre Bérubé
Professeur, Département de communication sociale et publique
Directeur, Centre d'études sur la communication de risque et de crise
Université du Québec à Montréal
Tél. : 514-987-3000, poste 4979
berube.pierre@uqam.ca

Pour consentir à participer à cette étude, vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton "Page suivante" et remplir le questionnaire, ce qui vous prendra une vingtaine de minutes.

Merci !

Allain Gingras,
Directeur du Service de la prévention et de la sécurité

Daniel Hébert,
Directeur du Service des communications

Votre profil personnel

1. Quel est votre statut principal à l'université ?

- ☐ Étudiant de premier cycle
- ☐ Étudiant de cycle supérieur (DESS, maîtrise, doctorat)
- ☐ Enseignant (professeur, maître de langue ou chargé de cours)
- ☐ Personnel administratif ou de soutien
- ☐ Cadre
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

2. Si vous êtes aux études de premier cycle, où en êtes-vous dans votre cheminement académique ?

- ☐ 1^{re} année (moins de 30 crédits)
- ☐ 2^e année (moins de 60 crédits)
- ☐ 3^e année (moins de 90 crédits)
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 20 ans ou moins
- ☐ 21-25 ans
- ☐ 26-30 ans
- ☐ 31-35 ans
- ☐ 36-40 ans
- ☐ 41-45 ans
- ☐ 46-50 ans
- ☐ 51-55 ans
- ☐ 56 ans ou plus

4. Quel est votre sexe ?☐ Femme☐ Homme**5. Sur quel(s) site(s) du campus vous trouvez-vous régulièrement pour suivre des cours, travailler ou utiliser des services ? (cochez tous ceux qui s'appliquent)**☐ Campus central (métro Berri-UQAM)☐ Complexe des sciences Pierre-Danreseau (métro Place-des-Arts)☐ En région (Lanaudière, Laval, Montérégie, Ouest de l'île)☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)**6. De manière approximative, en incluant toutes vos activités, combien d'heures passez-vous sur le campus de l'université durant une semaine typique ?**☐ 5 heures ou moins☐ De 6 à 10 heures☐ De 11 à 20 heures☐ De 21 à 30 heures☐ De 31 à 40 heures☐ De 41 à 50 heures☐ Plus de 50 heures

Si vous passez plus de 50 heures sur le campus, pouvez-vous préciser le contexte ? (optionnel)

7. Durant les périodes indiquées, quelle est la fréquence de votre présence sur le campus :

	Régulièrement	De temps à autre	Rarement	Jamais
a. De jour, du lundi au vendredi (entre 8h et 18h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. En soirée, du lundi au vendredi (entre 18h et 23h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Durant la nuit, du lundi au vendredi (entre 23h et 8h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Durant la fin de semaine, de jour (entre 8h et 18h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Durant la fin de semaine, en soirée (entre 18h et 23h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Durant la fin de semaine, de nuit (entre 23h et 8h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Habitez-vous sur le campus ou à distance de marche du campus ?

- ☐ Je vis sur le campus, en résidence universitaire
- ☐ Je vis à distance de marche du campus
- ☐ Je vis hors du campus, trop loin pour y venir régulièrement en marchant

Votre profil en matière de communications sur le campus

9. Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes sur le campus ?

- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)
- ☐ Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi
- ☐ Ordinateur portable avec Wifi
- ☐ Ordinateur fixe avec lien internet
- ☐ Radio (AM/FM)
- ☐ Télévision
- ☐ Téléavertisseur
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

10. Des limites fonctionnelles particulières pourraient-elles affecter et rendre difficile votre réception d'un message d'alerte lors d'un incident sur votre campus ?

- ☐ Non
- ☐ Capacités auditives réduites
- ☐ Capacités visuelles réduites
- ☐ Mobilité réduite
- ☐ Autre difficulté ou limite (merci de préciser ci-dessous)

11. Possédez-vous un téléphone portable ?

- ☐ oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)
- ☐ oui, un modèle « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois
- ☐ non
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois

Votre profil en matière de communications téléphoniques mobiles

12. Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes sur le campus ?

- ☐ Oui, en tout temps
- ☐ Oui, sauf lorsque je suis en classe
- ☐ Non, il est éteint la plupart du temps
- ☐ Non, je n'apporte pas mon téléphone portable sur le campus

13. Quelle est la qualité de réception de votre téléphone portable sur le campus ?

- ☐ Bonne partout
- ☐ Bonne dans la plupart des endroits, mais quelques zones ne sont pas couvertes
- ☐ La réception est inégale, bonne en certains endroits et mauvaise à d'autres
- ☐ Le service est peu fiable
- ☐ Je ne suis pas en mesure de répondre

Vos commentaires sur l'accessibilité au réseau téléphonique sans fil sur le campus :

14. Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

- ☐ Oui, je reçois et j'envoie des messages textes
- ☐ Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu
- ☐ Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction
- ☐ Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes

15. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes sur le campus ?

- ☐ (1) Jamais
- ☐ (2)
- ☐ (3) Occasionnellement
- ☐ (4)
- ☐ (5) Très fréquemment

16. Adhériez-vous à des services d'information par messages textes (ex. : résultats sportifs, actions boursières, actualités, messagerie instantanée, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne peux le dire avec certitude

17. Si l'UQAM vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

	Très faible intérêt	Faible intérêt	Intérêt moyen	Grand intérêt	Très grand intérêt
a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon, interruption du métro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De manière plus générale, pour des messages qui seraient diffusés et reçus gratuitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De manière plus générale, pour des messages qui seraient payants, assujettis aux tarifs et forfaits de votre fournisseur de téléphonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles sont les probabilités, selon vous, pour que vous répondiez à un appel téléphonique, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

19. Quelles sont les probabilités, selon vous, pour que vous lisiez un message texte entrant, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

Votre profil en matière de messagerie

20. En plus de celle de l'UQAM, possédez-vous d'autres adresses de courriel que vous utilisez régulièrement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

21. À quelle fréquence relevez-vous le courrier de votre adresse de courriel de l'UQAM ?

- ☐ Je le relève régulièrement, de manière systématique ou en même temps que d'autres adresses dont je dispose
- ☐ Je le relève occasionnellement, moins souvent qu'une ou plusieurs autres adresses dont je dispose
- ☐ Je le relève uniquement lorsque j'attends une information de l'université
- ☐ Je le relève rarement ou jamais

22. Avec quelle fréquence consultez-vous vos messages alors que vous êtes sur le campus ?

	Plus d'une fois par heure	Environ une fois par heure	Quelques fois durant la journée	Une fois par jour ou moins	Jamais
a. À quelle fréquence relevez-vous vos courriels lorsque vous êtes sur le campus (adresse de l'UQAM ou autre) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. À quelle fréquence visitez-vous des sites de réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter lorsque vous êtes sur le campus ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos connaissances en matière de sécurité sur votre campus

23. Quel est votre niveau de confiance à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin sur le campus ?

- ☐ (1) Aucune confiance
- ☐ (2)
- ☐ (3) Confiance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande confiance

24. À votre connaissance, votre université est-elle équipée des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

25. Savez-vous quel est le numéro à appeler pour rapporter une situation d'urgence sur le campus ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je pourrais le trouver rapidement (2 ou 3 minutes)
- ☐ Non

26. En situation d'urgence alors que vous êtes sur le campus de l'UQAM, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

	Premier choix	Second choix	Troisième choix
Courriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet de l'UQAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet d'un média d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la centrale téléphonique de l'UQAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de ma faculté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de mon département	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au service de la prévention et de la sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télévision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (merci de préciser ci-dessous)			
<input type="text"/>			

27. Comment évaluez-vous votre connaissance du système d'alerte en situation d'urgence sur votre campus, ainsi que votre connaissance des procédures à appliquer en réponse à ces alertes ?

- ☐ (1) Connaissance minimale
- ☐ (2)
- ☐ (3) Connaissance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande connaissance

Les alertes sur votre campus

28. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'UQAM	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut-parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Arrêt du métro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Si d'autres moyens de communication vous paraissent utiles en cas d'alertes, merci de les indiquer ci-dessous :

[illegible]

31. Lorsque vous n'êtes pas sur le campus, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

- ☐ Message téléphonique (voix)
- ☐ Message texte (SMS)
- ☐ Courriel
- ☐ Site internet de l'UQAM
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- ☐ Radio
- ☐ Télévision
- ☐ Aucun, je préfère ne pas être contacté.
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

32. Selon vous, l'UQAM devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit.

33. Selon vous, avec quelle rapidité votre université devrait-elle vous alerter pour chacune des situations d'urgence suivantes ?

	Dès que l'incident est <u>rapporté</u> , réalisant que de fausses alertes sont à prévoir	Dès que l'incident est <u>confirmé</u> , ce qui prend plus de temps mais réduit le nombre de fausses alertes	Il n'est <u>pas nécessaire</u> que l'université me prévienne pour ce type d'incident
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Arrêt du métro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

- ☐ Oui
- ☐ Oui, mais uniquement si ce service était gratuit
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

35. À quelle fréquence souhaiteriez-vous que votre université vous rappelle de vérifier vos informations personnelles afin de vous assurer que votre numéro de téléphone et autres coordonnées en cas d'urgence soient bien à jour ?

- ☐ Une fois par an
- ☐ Une fois par session
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Chaque semaine
- ☐ Jamais

36. Pour les énoncés suivants, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord, selon vos convictions.

	Fortement en accord	En accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je crois que je devrais être légalement tenu de fournir toutes mes coordonnées personnelles à mon université afin d'être prévenu en cas d'alerte, incluant mon numéro de téléphone portable et mon adresse de courriel principale si elle est différente de celle fournie par l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Mon université devrait légalement avoir le droit d'utiliser des informations personnelles que j'ai fournies au registrariat ou au service des ressources humaines afin de les inclure dans une base de données servant à la diffusion d'alertes en situation d'urgence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Je devrais pouvoir entrer mes coordonnées dans un service universitaire d'alertes sur une base volontaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Il est de ma responsabilité personnelle de connaître les consignes de mon université liées aux alertes en situation d'urgence et de m'assurer de mon inscription sur les registres ou dans toute base de données utilisée en cas d'alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mon université devrait être légalement dans l'obligation d'informer <u>tous les membres</u> de la collectivité d'un campus en cas de situation d'urgence sur ce campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Je souhaiterais avoir un contrôle personnel sur les types de messages d'alerte venant de mon université et sur les appareils de communication servant à les recevoir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Merci de nous faire part de tout autre commentaire ou de toute suggestion en lien avec les alertes en situation d'urgence à l'UQAM ou touchant la sécurité sur le campus.

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme, contribueront à l'amélioration des services à la communauté de l'UQAM.

Alain Gingras,
Directeur du Service de la prévention et de la sécurité

Daniel Hébert,
Directeur du Service des communications

APPENDICE B

AUTORISATION ÉTHIQUE DE DIFFUSION DU SONDAGE À L'UQAM

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL DEMANDE D'APPROBATION ÉTHIQUE D'UN PROJET DE RECHERCHE CHEZ L'HUMAIN

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Responsable projet :	du Pierre Bérubé		
Statut du responsable (<i>professeur, chargé de cours, stagiaire postdoctoral</i>) :		Professeur et candidat au doctorat en communication	
Superviseur du stagiaire postdoctoral et responsable du projet :			
Unité de recherche :		Centre d'études sur la communication de risque et de crise, Chaire de relations publiques et communication marketing	
Titre de la demande :		Questionnaire portant sur la diffusion d'alertes sur le campus	
Source (s) de financement (le cas échéant) :			
Établissement resp. de la gestion du financement (autre que l'UQAM, le cas échéant) :			
Date de début du projet :	2009-11-16	Durée approximative :	Une semaine à compter de la diffusion du questionnaire

2. INFORMATION SUR L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

a) Identification des membres de l'équipe

NOM STATUT ÉTABLISSEMENT

<i>1.1 Professeur (s), stagiaire(s) postdoctoral(aux)</i>		
Pierre Bérubé	Professeur	UQAM
Bernard	Professeur	Université Laval
Dagenais		
Gordon Gow	Asst. Professor	University of Alberta
<i>1.1 Personnel de recherche</i>		
Gwenaél Brise	Étudiant à la maîtrise en communication	UQAM
Étudiant (s)		
Spécialiste(s) externe(s) ou collaborateur(s) issu(s) des milieux d'intervention, partenaire(s) du projet de recherche		
Emma-Émilie Gélinas	Candidate au doctorat et chargée de cours	Université de Montréal UQAM

b) Projets de mémoire ou de thèse

Le cas échéant, identifiez les étudiants cités précédemment qui réalisent (en tout ou en partie) leurs projets de mémoire ou de thèse dans le cadre de la présente étude.

Pierre Bérubé (thèse)
Gwenael Brisé (mémoire)

La thèse de doctorat de Pierre Bérubé est dirigée par le professeur Pierre-Léonard Harvey, de l'UQAM. Ce dernier n'est pas directement impliqué dans la recherche présentée. Il est cependant bien au fait de la recherche, dans le cadre de son rôle académique. Les données recueillies par ce questionnaire constitueront une partie seulement des données utilisées dans le cadre de la thèse. Des données similaires recueillies auprès de trois universités canadiennes anglaises ainsi que des données recueillies au Québec auprès d'une autre université feront partie du corpus.

Le mémoire de Gwenael Brisé est dirigé par Pierre Bérubé. Une partie des données recueillies à l'UQAM sera utilisée pour ce mémoire, soit celles touchant les étudiants. Le mémoire se concentrera sur les usages potentiels de Facebook en situation d'alerte.

c) Responsabilités des membres de l'équipe et formation sur les questions d'éthique

Précisez la nature des responsabilités des membres de l'équipe (*recrutement des sujets, formation des groupes expérimentaux, information aux sujets, obtention du consentement, administration des tâches, supervision et encadrement des interviewers, etc.*), le type de compétences (*formation académique et expérience*) et la formation sur les questions d'éthique que possèdent ou acquerront les étudiants et le personnel de recherche et, le cas échéant, la nature de l'encadrement prévu. Indiquez, le cas échéant, si les membres de l'équipe signeront un engagement à la confidentialité.

RESPONSABILITÉS

Pierre Bérubé

- Responsable et chercheur principal de la recherche au Québec.
- Négociation des ententes avec l'administration universitaire de l'UQAM, incluant la diffusion à la collectivité des messages d'invitation à remplir le questionnaire.
- Supervision de la mise en ligne et de la gestion des questionnaires.
- Compilation et analyse des données recueillies.
- Rédaction du rapport d'analyse.

Bernard Dagenais

- Négociation des ententes avec l'administration universitaire de l'Université Laval, incluant la diffusion à la collectivité des messages d'invitation à remplir le questionnaire.
- Analyse des données recueillies.
- Rédaction du rapport d'analyse.

Gordon Gow

- Responsable et chercheur principal d'une recherche similaire au Canada anglais.
- Conseil auprès de l'équipe de recherche du Québec.

Gwenael Brise

- Assistant de recherche pour la gestion et l'analyse des questionnaires.

Emma-Émilie Gélinas

- Analyse des données recueillies.
- Rédaction du rapport d'analyse.

COMPÉTENCES

Pierre Bérubé

- Formation : Maîtrise en communication (doctorat en cours)
- Expérience :
 - Professeur, département de communication sociale et publique de l'UQAM (depuis 2006)
 - Conseiller en communication durant plus de 20 ans

Bernard Dagenais

- Formation : Doctorat en communication
- Expérience :
 - Professeur, Département d'Information et de Communication de l'Université Laval (depuis 1986)
 - Journaliste, attaché de presse et responsable des communications (entre 1963 et 1986)

Gordon Gow

- Formation : Doctorat
- Expérience :
 - *Associate Professor*, Université de l'Alberta (depuis 2003)

Gwenael Brise

- Formation : Baccalauréat (maîtrise en cours)

Emma-Émilie Gélinas

- Formation : Maîtrise en communication (doctorat en cours)
- Expérience : Chargée de cours (UQTR, Université de Montréal, UQAM)

FORMATION EN ÉTHIQUE

Les chercheurs n'ont pas reçu une formation spécifique en éthique, mais à l'exception de Gwenael Brisé, ils ont tous participé dans le passé à des recherches impliquant le respect de règles éthiques touchant les êtres humains et s'y sont assujettis, conscients de leur importance.

Gwenael Brisé suivra la formation en éthique de la recherche qui est disponible en ligne et remettra au comité le certificat d'achèvement dans les meilleurs délais.

La recherche réalisée auprès d'universités canadiennes anglaises et qui sert de base à la recherche présentée ici a fait l'objet d'une approbation par le comité d'éthique de l'Université de l'Alberta. La copie de ce questionnaire original qui est jointe en annexe en fait mention.

3. BUTS ET CONTEXTE DE LA RECHERCHE - CONTRIBUTION À L'AVANCEMENT DES CONNAISSANCES

Présentez les buts de la recherche dans un langage vulgarisé et le contexte dans lequel elle s'inscrit (ex. : *demande émanant du milieu communautaire, scolaire ou privé*) ainsi que sa contribution au développement des connaissances. Indiquez, s'il y a lieu, dans quelle mesure la recherche proposée pourra s'avérer bénéfique à la fois à des groupes donnés et à la société dans son ensemble.

Cette recherche a pour but d'identifier les voies de communication à privilégier pour la diffusion d'alertes en cas d'urgence sur un campus universitaire.

Elle s'inscrit dans la foulée d'une recherche entreprise auprès de trois universités canadiennes, reprenant le questionnaire administré et l'adaptant aux deux universités québécoises approchées.

Les données recueillies serviront à enrichir les connaissances en matière d'usages et de besoins de communication en situation d'urgence, tenant notamment compte des développements importants des dernières années en matière de technologies de

communication et de réseautage social.

Ces données seront plus particulièrement utiles aux responsables des communications en situation d'urgence dans les institutions d'enseignement participantes afin d'améliorer les services à leurs collectivités.

4. MÉTHODES ET PROCÉDURES DE RECHERCHE

a) Présentez dans un ORDRE SÉQUENTIEL, les tâches qui seront demandées aux participants ou réalisées par l'équipe de recherche pour recueillir les données. Cliquez sur la (les) procédure(s) de recherche ci- dessous pour de plus amples informations sur les renseignements à fournir :

- Documents d'archives, dossiers ou banques de renseignements
- Observation de sujets humains
- Administration d'un questionnaire
- Réalisation d'entrevue(s) individuelles ou de groupes d'entretien
- Administration d'un test physique, d'un test de mesure psychométrique, physique ou intellectuelle
- Administration de produits ou de substances
- Prélèvement de matières biologiques
- Traitement expérimental à visée thérapeutique, intervention clinique ou autre
- Utilisation de matériel biologique humain obtenu au départ à des fins médicales ou provenant de recherches antérieures

Vous trouverez en annexe le questionnaire développé pour cette recherche.

- Aucune information nominative n'est recueillie.
- Les personnes sollicitées pour répondre au questionnaire font partie de trois groupes, dans chacune des deux universités (UQAM et Laval) :
 - Les étudiants
 - Les enseignants (professeurs et chargés de cours)
 - Le personnel administratif ou de soutien.
- Une fois l'invitation lancée, le questionnaire demeurera en ligne pour deux semaines.
- Aucune relance n'est planifiée d'entrée de jeu, espérant avoir suffisamment de réponses reçues à partir de l'invitation initiale. L'expérience des collègues anglophones nous amène à penser qu'une relance pourrait être utile du côté des enseignants.
- L'invitation à remplir le questionnaire en ligne sera faite par courriel, à l'ensemble des publics visés, par l'intermédiaire des responsables de la sécurité et des communications de chaque université.

- La récupération des questionnaires est faite automatiquement par le service de sondages en ligne, soit Survey Monkey.
- Les adresses IP des répondants ne seront pas recueillies par le service d'administration du sondage. Cette option sera désactivée.
- À la fin du questionnaire, les répondants seront dirigés vers la page d'accueil du site Web de leur université.

- b) Votre procédure de recherche nécessite-t-elle de ne divulguer que des renseignements partiels aux sujets sur votre étude ou de les induire temporairement en erreur?

☐

Oui

☒

Non

Dans l'affirmative, décrivez :

- La nature du subterfuge;
 - Les raisons justifiant le recours au subterfuge;
- La méthode de désensibilisation (*débriefing*) offerte aux sujets.
Précisez comment ils pourront exercer de nouveau leur consentement après avoir été informés du subterfuge.

- c) Les résultats de la recherche seront-ils communiqués aux sujets (*individuellement ou collectivement*) et/ ou aux organismes partenaires de la demande?

☒

Oui

☐

Non

Dans l'affirmative, présentez les modalités de transmission des résultats prévues à cet effet. Si les résultats de la recherche sont communiqués aux organismes partenaires ou à des groupes de sujets, indiquez de quelle manière l'équipe de recherche compte s'assurer que la présentation publique des résultats préservera l'anonymat des sujets, si pertinent.

Un rapport sera présenté aux responsables de chacune des deux universités, reflétant les données issues des deux institutions. Aucune donnée signalétique n'étant recueillie, l'anonymat des sujets est assuré.

5. RECRUTEMENT

Décrivez le processus de recrutement des sujets, en précisant les aspects suivants :

- a) Les caractéristiques des sujets (*critères de sélection, critères d'exclusion, taille approximative de l'échantillon, affiliation à un groupe, une association ou à un organisme*). Le cas échéant, les caractéristiques des sujets qui seront exclus notamment en raison de leur origine ethnique, de leur culture, de leur sexe ou de leur langue et les motifs qui justifient cette exclusion.

L'ensemble des étudiants, des enseignants, ainsi que du personnel administratif et de soutien de chacune des deux universités sera contacté, sans exercer de sélection ou de tri parmi les sujets sollicités.

- b) Les étapes de recrutement et les méthodes employées pour rejoindre les sujets (*sources d'identification écrites, annonce, lettre d'invitation, téléphone, contact dans le milieu, etc.*). Le cas échéant, le lieu où se fera le recrutement (*dans une école ou une entreprise, par exemple*) et les autorisations obtenues ou qui seront demandées.

Les listes d'envoi de chacune des deux universités seront utilisées pour inviter les participants par courriel.

- c) La nature des rapports qui existent entre les sujets et les personnes (*membres de l'équipe ou intervenants du milieu*) chargées de leur recrutement (ex. : *étudiants/chercheurs, employés/supérieur, patients/médecin, clients/intervenant*) et en quoi ces dernières représentent ou non un rapport d'autorité ou d'influence significative vis-à-vis des sujets.

Les rapports entre les sujets et les signataires de l'invitation sont de nature administrative, mais relativement lointains dans la majorité des cas, les signataires étant le directeur de la sécurité et le directeur des communications.

- d) L'offre de rémunération ou d'une compensation, les fins auxquelles elle est consentie et, éventuellement, en quoi elle ne représente pas une offre indue ou excessive lorsqu'elle dépasse celle qui est habituellement offerte dans les études de votre domaine.

Aucune offre de rémunération ou autre forme de compensation n'est attachée à la réponse au questionnaire.

6. ANALYSE DES RISQUES ET DES AVANTAGES (autres que financiers ou matériels) POUR LES SUJETS

- a) Identifiez les avantages directs ou indirects que les sujets peuvent espérer recevoir de leur participation au projet de recherche.

Les sujets pourront influencer la qualité des services qu'ils reçoivent de leur université dans un contexte sensible, soit les situations d'urgence. Aucun autre avantage n'est prévu.

- b) Indiquez si votre recherche implique pour les sujets des risques d'inconvénients, de troubles, de malaises ou de stress, de quelque nature que ce soit (ex. : inconfort physique ou psychologique, remise en question de ses croyances personnelles, stigmatisation, etc.). **DANS LE CAS CONTRAIRE**, si vous estimez que votre projet est exempt de risques pour les sujets, fournir une justification pertinente.

Aucun malaise ou inconfort n'est à prévoir, si ce n'est que l'évocation de possibilités de situations d'urgence puisse mener à visualiser des scènes troublantes ou ramener des souvenirs qui pourraient être douloureux pour des sujets ayant vécu des situations similaires. Les questionnaires étant remplis en privé et de manière totalement volontaire, les individus qui pourraient être incommodés pourront interrompre leurs réponses.

- c) Décrivez les précautions prévues afin de minimiser les risques connus ou anticipés pour les sujets, incluant les références aux ressources d'aide qui seront sollicitées.

Les coordonnées du chercheur principal seront fournies en début et en fin de questionnaire, permettant aux personnes qui le souhaitent de référer à un intervenant identifiable. Celui-ci pourra aviser et éventuellement en référer aux ressources appropriées.

Les questions touchant la sécurité sur le campus seront référées à Alain Gingras, directeur du Service de la prévention et de la sécurité. Les interventions ou questions témoignant d'un malaise ou d'un inconfort pour la personne seront référées au Centre d'écoute et de référence de l'UQAM.

7. ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ DANS LE TRAITEMENT ET LA DIFFUSION DES RÉSULTATS

Les renseignements à fournir portent sur les aspects suivants :

- a) Les informations conservées, permettant d'identifier le sujet (*ex. : nom, NAS, image vidéo, etc.*) et à quelles fins.

Aucune information signalétique ne sera recueillie.

- b) Les procédures mises en place pour assurer l'anonymat des sujets et le caractère confidentiel des données lors de leur traitement et de leur diffusion (*transcription codée, encryptage ou numérisation des données, effacement des bandes, données agrégées, omission de certaines caractéristiques, utilisation d'un pseudonyme, destruction des questionnaires, etc.*), quelle que soit la méthode de collecte de renseignements utilisée (*entrevue, questionnaire, observation, fiche signalétique, etc.*).

Aucune information signalétique ne sera recueillie.

- c) Le(s) lieu(x) de conservation des données, les procédures mises en place pour la conservation et la protection des données sur les individus en lieu sûr ou sur support informatique, les normes d'accès aux données et les personnes qui y auront accès. La durée de conservation des documents ou matériels et la façon de disposer, de façon sécuritaire, de tout ce qui n'est plus utile seulement, une fois la recherche terminée.

Les données seront recueillies sur les systèmes informatiques utilisés par le fournisseur de services de sondage, soit Survey Monkey. Elles seront extraites en format d'exportation et conservées dans les ordinateurs du Centre d'études sur la communication de risque et de crise ainsi que ceux des chercheurs participant à l'étude. Les données seront conservées de manière à n'être accessibles qu'aux chercheurs participant à l'étude.

- d) S'il est souhaitable d'identifier nominalement les répondants ou s'il s'avère difficile de préserver entièrement leur anonymat, donnez les raisons et expliquez comment ces derniers en seront informés. Dans ce cas, indiquez la forme que prendra leur consentement (*verbal ou écrit*).

Sans objet.

8. CONSENTEMENT

- a) La nature des informations sur le projet que vous jugez nécessaires de transmettre, verbalement ou par écrit au sujet pour qu'il soit en mesure de prendre une décision éclairée, les moyens utilisés (ex. : *lettre d'invitation, feuillet d'information, annonce, présentation téléphonique ou de vive voix*) pour l'informer (*autres que les formulaires de consentement*) et à quel moment.

Un texte d'introduction sera présenté en ouverture du questionnaire, expliquant les objectifs de la recherche, identifiant les intervenants et précisant les principales modalités ainsi que les coordonnées du chercheur principal.

Formulaire de consentement à l'intention d'un sujet majeur : annexe à la présente demande d'approbation le formulaire de consentement que vous comptez utiliser.

Si le consentement écrit est inapproprié ou s'il s'avère impossible à obtenir dans le cadre de votre étude, veuillez expliquer pourquoi. Dans ces cas, précisez comment le consentement verbal sera obtenu.

Le consentement sera exprimé par le passage au questionnaire, tel qu'indiqué dans le texte de présentation.

- b) Sujet mineur ou adulte légalement inapte à consentir : décrivez la procédure prévue pour obtenir l'acquiescement du sujet.

Sans objet.

Formulaire de consentement à l'intention d'un sujet mineur ou d'un adulte légalement inapte à consentir : annexe à la présente demande d'approbation le formulaire de consentement que vous comptez utiliser.

Si le consentement écrit est inapproprié ou s'il s'avère impossible à obtenir dans le cadre de votre étude, veuillez expliquer pourquoi. Dans ces cas, si les circonstances le permettent, indiquez comment le consentement verbal pourra être obtenu.

Sans objet.

Responsabilités du responsable du projet

La transmission électronique du présent formulaire est considérée comme étant le dépôt au Comité de la demande officielle d'approbation éthique. Par sa transmission, le responsable du projet confirme que les renseignements fournis au présent formulaire sont exacts et, il s'engage à informer le CIÉR de l'UQAM de tout changement majeur des conditions de participation de sujets humains aux fins de l'étude et à fournir les renseignements supplémentaires s'il en fait la demande au cours de la présente étude.

Le responsable du projet s'engage à veiller à ce que cette proposition de recherche soit conduite dans le respect des politiques et des normes de l'UQAM et en conformité avec les principes et les recommandations de *l'Énoncé de politique des trois Conseils fédéraux sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains*. Il lui incombe la responsabilité de connaître ces normes et d'en informer les personnes qui le secondent.

APPENDICE C

CERTIFICAT PERSONNEL D'ACHÈVEMENT DE LA FORMATION EN ÉTHIQUE DE
LA RECHERCHE

Certificat d'achèvement

Ce document certifie que

Gwenael Brisé

*a suivi la formation offerte à l'aide du didacticiel d'introduction à
<< l'Énoncé de politique des trois Conseils :
Éthique de la recherche avec des êtres humains >> (EPIC) du Groupe consultatif
interagences en éthique de la recherche*

Émis: le 18 novembre 2009

APPENDICE D

ARTICLE DE PRÉSENTATION DU SONDAGE

Journal L'UQAM, vol. XXXVI, no. 6 (16 novembre 2009)

Communications en situation d'urgence

Catégorie : Communication

Par Claude Gauvreau

L'UQAM dispose-t-elle des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide? En situation d'urgence, quelle serait la première source d'information que vous auriez le réflexe de consulter? Quel serait le moyen de communication le plus souhaitable pour que l'Université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus?

Pendant la semaine du 16 novembre, tous les membres de la communauté uqamienne seront invités à répondre à ce type de questions dans le cadre d'un **sondage en ligne** sur la diffusion de messages d'alerte en situation d'urgence. Les informations recueillies seront particulièrement utiles aux personnes travaillant à la planification des mesures et des communications d'urgence, ainsi qu'à l'amélioration de la sécurité sur le campus.

Ce sondage, soumis par le Service de la prévention et de la sécurité et par le Service des communications de l'UQAM, a été élaboré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise dirigé par **Pierre Bérubé**, professeur au Département de communication sociale et publique et chercheur à la Chaire de relations publiques et communication marketing. Les questionnaires, qui seront reçus et traités de manière anonyme, portent sur les activités des membres de la communauté universitaire sur le campus, sur leur utilisation des technologies de communication et sur leurs connaissances et attentes en matière de sécurité.

Une recherche pan-canadienne

Pour élaborer le questionnaire, qui sera aussi diffusé à l'Université Laval, Pierre Bérubé s'est inspiré d'un autre sondage réalisé dans le cadre d'une recherche pan-canadienne menée par le Campus Emergency Messaging Research Group. Cette recherche, qui touche l'Université de l'Alberta, l'Université Simon-Fraser et l'Université du Nouveau-Brunswick, vise à mieux comprendre les besoins de communication dans des situations d'urgence sur les campus universitaires et collégiaux. Pierre Bérubé est responsable du volet québécois de la recherche. En situation d'urgence (agression armée, colis suspect, incendie, alerte sanitaire, météo exceptionnelle), différents moyens doivent être utilisés pour diffuser un message d'alerte, souligne Pierre Bérubé. «Aucun outil de communication, (sirène d'alarme, système phonique, écrans géants ou site Web de l'institution), ne permet à lui seul d'informer tout le monde de manière efficace, dit-il. Les haut-parleurs et les écrans géants peuvent être utiles pour alerter les personnes qui déambulent dans les couloirs du campus, mais ils s'avèrent inefficaces pour informer les gens qui sont dans leurs bureaux.»

Le chercheur croit par ailleurs que «les universités doivent assurer une présence dans l'univers des nouveaux réseaux sociaux de communication (Facebook, MySpace ou Twitter) et des moyens de communication mobile (téléphones portables).» En situation d'urgence, poursuit-il, les individus cherchent spontanément à entrer en contact et à reconstruire leur cadre de référence. «Quand une fusillade a éclaté à Virginia Tech aux États-Unis, en 2007, Facebook a été l'un des principaux moyens utilisés par les étudiants pour communiquer entre eux. C'est pourquoi notre sondage demandera aux membres de la communauté s'ils utilisent un téléphone portable régulier ou *intelligent*, s'ils adhèrent à des systèmes d'information par messages textes, ou encore s'ils considèrent que l'Université doit utiliser les nouveaux réseaux sociaux dans le cadre d'une stratégie d'alerte à canaux multiples.»

Le questionnaire du sondage se trouve à l'adresse

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=1xH_2bVGrti5ZZR2V_2fDDao8A_3d_3d

Ce lien sera actif jusqu'au 23 novembre.

BIBLIOGRAPHIE

- Abrous, Safia, David Guerrero et Rafael Martinez. 2004. Le principe du «NIMBY». DEA Transport 2003-04 Université Paris XII.
- Allen, Michael. 1988. *The Goals of Universities*. Philadelphie : SRHE et Open University Press.
- Amyotte, Luc. 2002. *Méthodes quantitative. Applications à la recherché en sciences humaines*. Saint-Laurent (Québec) : ERPI Sciences Humaines.
- Beck, Ulrich. 2008. *La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion.
- Bertrand, Gisèle. Mai Juin 2002. « Les nouvelles technologies : quels usages, quels usagers » dans *Dossiers de l'Audiovisuel*. n. 103. INIA / La Documentation française.
- Biérin, Éric et François Pichault. 1991. *Enjeux sociaux et culturels des nouvelles technologies de l'information et de la communication*. Bruxelles : Fondation Roi Baudoin.
- Bonneville, Luc, Sylvie Grosjean et martine Lagacé. 2007. *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : Les Éditions de la Chenelière inc.
- Bourdin, Alain. 2003. «La modernité du risque» dans *Cahiers internationaux de sociologie*. Presses Universitaires de France. no 114, pp. 5-26.
- Boyd, Danah et Nicole B. Ellisons. 2007. «Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship» dans *Journal of Computer-Mediated Communication*. No. 13. Art.11
- Boyd, Danah. (2007) «Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life» dans *MacArthur Foundation Series on Digital Learning – Youth, Identity, and Digital Media Volume*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Caron, André H. et Letizia Caronia. 2005. *Culture mobile : les nouvelles pratiques de communication*. Les presses de l'Université de Montréal.
- Certeau, Michel de. 1990. *L'invention du quotidien. I. arts de faire*. Paris : Gallimard.
- Chagnon, Jacques. 2005. « La loi sur la sécurité civile et la communication des risques » dans *La communication des risques : Un nouveau défi*. Coll. «Communication, relations publiques». Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

Charest, Francine et François Bédard. 2009. *Les racines communicationnelles du Web*. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'Université du Québec.

Cohen, Elie. Avril 2001. «La mondialisation : un fait social total» dans *Sociétal*. Institut de l'Entreprise, Paris.

Coombs, Timothy. 2007. «Crisis Management and Communications» dans *Institute for Public Relations*

Courel, Anne-Marie et M.F. Frérot. 1998. «La réalité du risque et sa représentation» dans *Le voyage inachevé à... Joël Bonnemaison*. Paris : ORSTOM, PRODIG. p. 551-558.

Coyle, Diane et Patrick Meier. 2010. *New Technologies in Emergencies and Conflicts*, Rapport de recherche, United Nations Foundation.

Deleuze, Gilles. 1997. *Nietzsche et la philosophie*. Paris : Presses universitaires de France.

Doré, Michel C.. 2005. « La place de la communication dans un système global de gestion des risques » dans *La communication des risques : Un nouveau défi*. Coll. «Communication, relations publiques». Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

Durkheim, Emile. 2004. *De la division du travail social*. Paris : Presses universitaires de France.

Einstein, Albert. 1989. *Comment je vois le monde*. Paris : Flammarion.

Friedberg, Erhard et Christine Musselin. 1989. *En quête d'universités*. Logiques sociales. Paris : L'Harmattan.

Friedberg, Erhard et Michel crozier. 1981. *L'acteur et le système : les contraintes de l'action*. Collections Points. Paris : Éditions du Seuil.

Gauthier, Benoît. 2003. *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Presses de l'Université du Québec.

Georges, Fanny. 2010. «Approche statistique de trois composantes de l'identité numérique dans Facebook» dans *Web social. Mutation de la communication*. Québec : Presses de l'université du Québec.

Giard, Luce. 1990. «Histoire d'une recherche» dans *l'invention du quotidien. 1. arts de faire*. Michel de Certeau. Paris : Gallimard.

Giddens, Anthony. 1994. *Les conséquences de la modernité*. Paris : L'Harmattan.

Goggin, Gérard. 2006. *Cell Phone Culture : Mobile technology in everyday life*. London and New-York : Routledge Taylor & Francis Group.

Gow, Gordon A., Tara McGee, Stanley Varnhagen, Peter Anderson et David Townsend. Novembre 2008. *Alerting Preferences and the Campus Community : A research report on survey results from three Canadian universities*. Rapport de recherche du groupe «Campus Emergency Messaging Research Group».

Grawitz, Madeleine. 1996. *Méthodes des sciences sociales*. Paris, Éditions Dalloz.

Groupe de travail des SMA sur la gestion du risque. 2000. *Gestion du risque pour le Canada et les Canadiens*.

Harvey, Pierre-Léonard. 2004. *Cyberespace et communautaire Appropriation, Réseaux, Groupes virtuels*. Les Presses de l'Université Laval.

Hawes, Leonard C. 1992. «Postmodernism and Power/Control» dans *Journal of Organizational Change Management*. ABI/INFORM Global. pp. 39-47.

Holthausen, Derina R. et Rosina Voto. 2002. «Resistance From the Margins: The Postmodern Public Relations Practitioner as Organizational Activist», dans *Journal of Public Relations Research*, 14 (1), p. 57-84.

Heiderich, Didier. 2004. *Rumeur sur Internet : Comprendre, anticiper et gérer les cybercrises*. Editions Village Mondial. Pearson Education France, Paris.

Hunt, Ben. 2001. «L'irrésistible ascension de la gestion du risque», dans *L'art de la gestion des risques*. Paris, Financial Times Limited et Editions Village Mondial. p. 326-330.

Jenkins, Henry. 2009. «In a social networking world what s the future of tv» dans *The Huffington Post*. Septembre 2009.

Kessler, Denis. 2000. *Anticiper et gérer les risques au XXIème siècle*. Conférence Paris 15 mai 2000. Université de tous les Savoirs.

Leglus, Dominique. (septembre 2009). *Les contradictions de l'information*. Conférence à Montréal. Coeur des sciences UQAM.

Louisot, Jean-Paul. 2005. *La gestion des risques*. AFNOR.

Libaert, Thierry. 2005. *La communication de crise*. Paris : Dunod.

Licoppe, Christian. 2002. « Sociabilité et technologies de communication : Deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte du déploiement des dispositifs de communication mobiles » dans *Mobiles*, dossier coordonné par Christian Licoppe et Marc Relieu. Paris : Hermès Science Publications.

Luhmann, Niklas. 2001. «Confiance et familiarité. Problèmes et alternatives» dans *Réseaux*. Lavoisier. pp. 15-35

Luhmann, Niklas. 1993. *Risk : A Sociological Theory*. New York : Aldine de Gruyter.

Maisonneuve, Danielle. 2005. *La communication des risques : Un nouveau défi*. Coll. «Communication, relations publiques». Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

Maisonneuve, Danielle. 2006. *Les relations publiques dans une société en mouvance*. Coll. «Communication, relations publiques». Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

Martin, Olivier. 2009. *L'analyse de données quantitative*. Armand Colin.

Marx, Karl. 1985. *Le capital*. Paris : Flammarion.

Massicotte, Guy. 1995. *La planification en milieu universitaire. Entre une logique de système et une logique d'action*. Les cahiers de la recherche sur l'enseignement supérieur. Université du Québec. No. 95-3.

Milgram, Stanley. (décembre, 1969). «An Experimental Study of the Small World Problem» dans *Sociometry*. Vol. 32, No. 4. Pp. 425-443.

Millerand, Florence. 1998. «Usages des NTIC; les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1^{ère} partie)» dans *Revue électronique COMMposite*.

Millerand, Florence. 1999. «Usages des NTIC; les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2^{ème} partie)» dans *Revue électronique COMMposite*.

Millerand, Florence et Serge Proulx. 2010. «Le Web social : au carrefour de multiples questionnements», dans *Web social, Mutation de la communication*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Mongeau, Pierre. 2008. *Réaliser son mémoire ou sa thèse*. Presses de l'Université du Québec.

Nantel, Albert. 2005. «La communication des risques technologique et la sécurité des populations» dans *La communication des risques, un nouveau défi*. Sous la direction de Danielle Maisonneuve. Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

Nataf, Denis. 2003. *La guerre informatique*. Presses de la renaissance, Paris.

Nietzsche, Friedrich. 1997. *Le nihilisme européen*. Paris : Éditions Kimé.

Nifle, Roger. octobre 1998. «La relation au risque, Sens et rationalités» dans *Le journal permanent de l'humanisme méthodologique*. Numéro 1.

Palen, Leysia, Sarah Vieweg, Jeannette Sutton, Sophia B. Liu et Amanda Hughes. 2007. «Crisis Informatics : Studying Crisis in a Networked World» dans *Proceedings of the Third International Conference on E-Social Science*. Ann Arbor. MI. Oct 7-9, 2007.

Proulx, Serge, Julien Rueff et Nicolas Lecomte. 2007. *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie.

Publications Québec, (2010). R.R.Q., 1981, c. I-9, r. 3, a. 2.03 dans *Code de déontologie des Ingénieurs*. Éditeur officiel du Québec.

Ramsay, Jacques. (29 août 2008). «Rapport du Coroner. Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès». Numéro de dossier : A-155370.

Roux-Duffort, Christophe. 2003. *Gérer et décider en situation de crise*. 2^e édition. Dunod.

Salgues, Bruno, Olivia Bernard et Mélanie Blanchard. 2009. «Les logiciels sociaux, une histoire ancienne, un développement nouveau» dans *Communications of the IBIMA*. Vol. 9. ISSN.

Trépos, Jean-Yves. (1er semestre 1998). «La sociologie postmoderne est-elle introuvable ?» dans *Le portique, Revue de philosophie et sciences humaines - La modernité*. Numéro 1. Revues.org.

MÉDIAGRAPHIE

<http://www.msg.gouv.qc.ca>

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/administration/organisation/guide/risque/index.asp#texte1>

http://74.125.93.132/search?q=cache:GDLRwnwA3fIJ:educaloi.biz/loi/nos_autres_capsules/117/imprimer/+quebec+loi+acceptation+risque&cd=1&hl=fr&ct=clnk&gl=ca

http://environnement.wallonie.be/cgi/dgrne/nimby/nimby/pheno_nimby.asp

<http://www.amrae.fr/association/presentation/objectifs.html>

<http://www.internetworldstats.com/stats.html>

<http://www.ushahidi.com/about>

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca>

<http://www.lanetscouade.com/content/internet-un-nouvel-espace-social-en-perp%C3%A9tuelle-expansion>

<http://www.un.org/sg/GIVAS/backgrounder>

<http://www.france24.com/fr/20100614-focus-afrique-le-blog-moyen-ende%C3%A9veloppement-ushaidi-kenya>

<http://www.un.org/sg/GIVAS/backgrounder.pdf>